

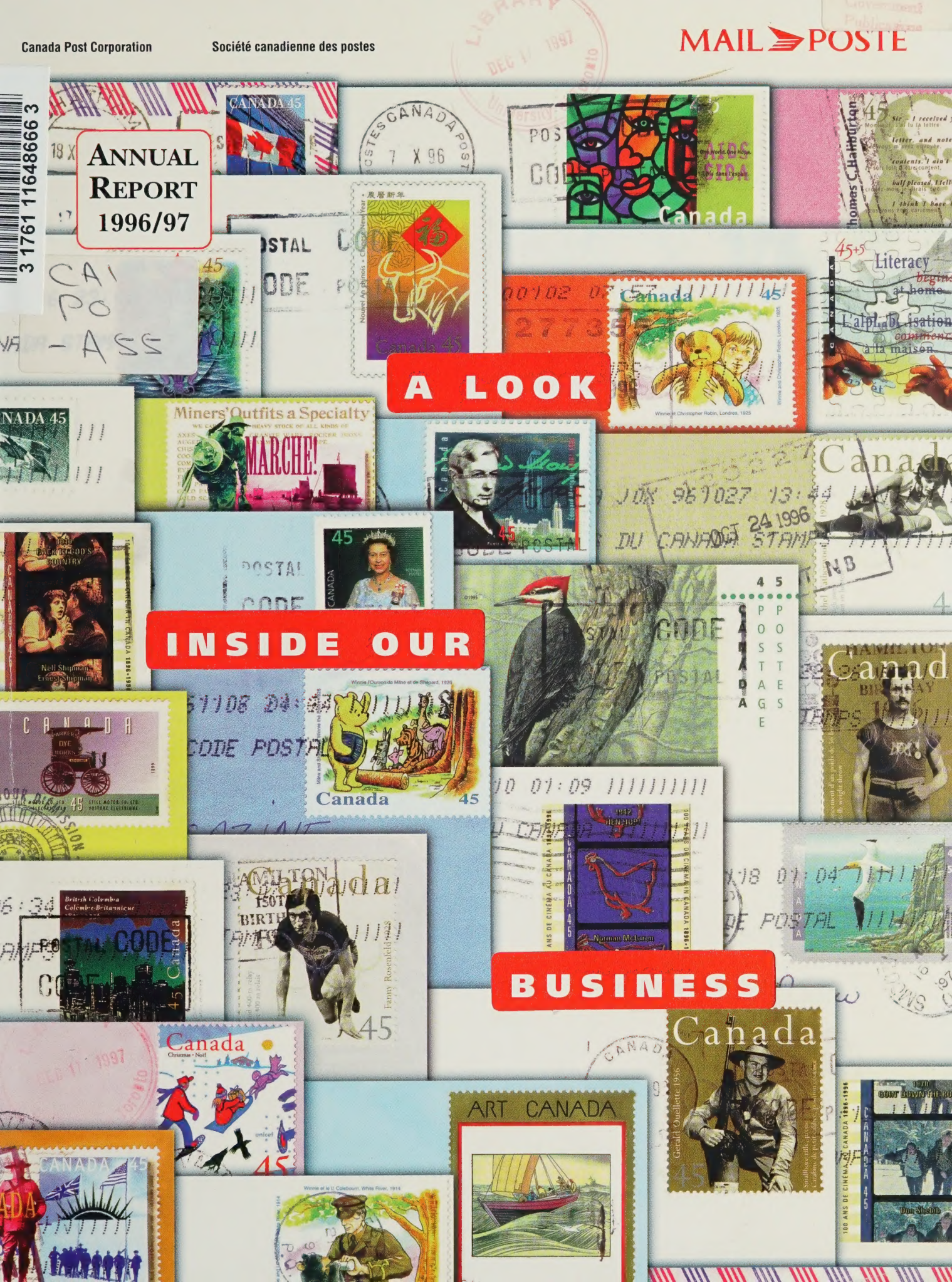
3 1761 11648666 3

**ANNUAL
REPORT
1996/97**

A LOOK

INSIDE OUR

BUSINESS





MAIL ➤ POSTE

**TAKE A LOOK AT
CANADA POST TODAY.
YOU'LL FIND THAT
INSIDE OUR COMPANY,
OUR COMMITMENT TO
THE CUSTOMER IS
SUMMED UP IN ONE
PHRASE: IN BUSINESS
TO SERVE.**

Canada Post's Mission

- We are in business to serve all Canadians, businesses and organizations, through the secure delivery of messages, information and packages to any address in Canada or the world, at a level of quality and value that makes customers want to repeat the experience.

Corporate Profile

Canada Post Corporation: serving all Canadians

Canada Post is in business to serve all Canadians, businesses and organizations through the secure delivery of letters and parcels to all addresses in Canada and around the world. ● In meeting this need, 30 million Canadians and more than 900,000 businesses and public institutions are served through one of the most sophisticated mail processing and distribution systems in the world. ● Each year, the Corporation and its subsidiary Purolator are entrusted with 10.9 billion messages and parcels. These materials are processed through 22 major plants and many other facilities for delivery to over 12.5 million addresses in Canada. There are more than 20,000 retail points of purchase where customers can access postal services.

In addition to being a key player in Canada's vital communications market, Canada Post is a major contributor to the national economy. It is ranked 31st among Canadian businesses in terms of consolidated revenue and is the fourth largest employer in the country.* As well as some 63,000 full- and part-time employees of Canada Post and Purolator, another 70,000 jobs in the transportation, technology, manufacturing and retail sectors are directly or indirectly dependent on the Corporation's activities. Canada Post annually awards more than \$1 billion in contracts for a wide range of goods and services. It is, for example, among the largest users of transportation services in the country. ● It has gained a worldwide reputation for developing business solutions to better manage its postal business. It markets these solutions to postal administrations around the globe through its international consulting subsidiary Canada Post Systems Management Limited (CPSML). Almost 80 projects have been completed in 35 countries since CPSML was established six years ago. ● The company's "In Business to Serve" philosophy extends beyond national borders. Canada Post plays an active role in organizations such as the Universal Postal Union and International Post Corporation to ensure the 17 million kilograms of mail forwarded to foreign countries every year are delivered to the highest possible standards.

3 Highlights

4 Management Overview: Chairman's and President's Message

6 Building a Customer-focused Approach

10 Forging a Culture of Continuous Improvement

13 Celebrating our Heritage Around the World

14 Giving Back to Canada

15 Customer Contact

16 Board of Directors and Officers of the Corporation

17 Financial Performance

CANADA POST CORPORATION
2701 RIVERSIDE DR
OTTAWA ON K1A 0B1

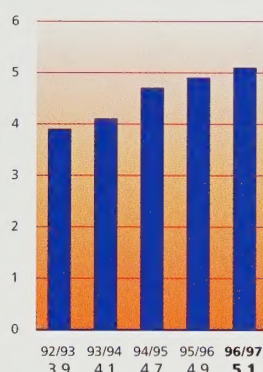


This product contains
50% recycled material, including
20% post-consumer material.

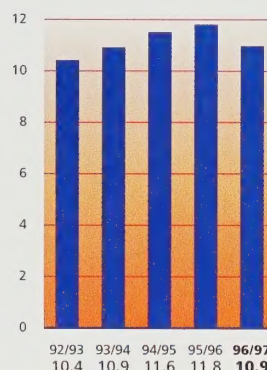
* Source: Financial Post 500, 1996

Highlights

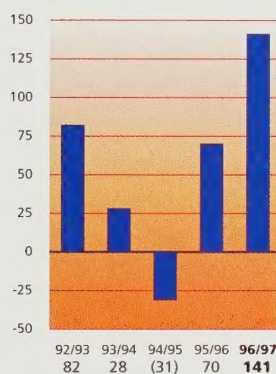
Revenue
from Operations
Billions of dollars



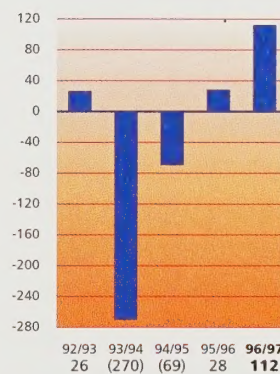
Volume
Billions of pieces



Income (Loss)
from Operations
Millions of dollars



Net Income (Loss)
Millions of dollars



Canada Post processed 10.9 billion pieces of mail in 1996/97, a decrease of 908 million pieces over the previous year. Revenue from operations reached \$5.1 billion, an increase of \$129 million over 1995/96. Consolidated net income for the year was \$112 million, an improvement of \$84 million over last year's \$28 million.

Management Overview

Results on Target

Core Business Strengthened

Focus on Customers

Building foundations for the future Canada Post Corporation knew that fiscal 1996/97 would be a challenging year. Our financial targets were ambitious, requiring a substantial increase in net income in a highly competitive marketplace. We exceeded them: net income was \$112.5 million, up from \$28 million last year. • These targets were particularly ambitious considering that the Corporation's mandate was under review, the decision was made to withdraw from Economy Unaddressed Admail, and there was no increase to the basic lettermail rate. • While there is a revenue reduction associated with the Admail withdrawal, the move is consistent with our refocusing on areas that will provide the levels of return needed to ensure our long-term financial health. • Our 1996/97 results, while encouraging, are but a step on the difficult path to long-term viability. We must continue to vigorously address cost and service issues. We will only complete the journey when we achieve levels of financial and service performance that will ensure a sustainable, universal postal service for Canadians. • Canada Post plays a vital role in maintaining strong communication and social links among communities from coast to coast. It also serves as a partner to thousands of businesses, large and small, throughout the country and around the world. This role was highlighted during the Mandate Review, which allowed us to learn from our customers, employees and other stakeholders.

Meeting the challenge Our credo, "In Business to Serve," continues to guide all of our activities and remains the focal point of our employee training programs, product development initiatives and customer relationships. We are examining ways to simplify our service offerings and to provide products and services that respond to our customers' business and communications needs. To date, these proposed changes have been welcomed and we will continue to work closely with customers to meet their requirements. • The revenue generated by competitive services offered through the postal network plays a key role in our mission to provide affordable, universal postal services to 12.5 million addresses in Canada. Making optimal use of this network is important to Canada Post's continuing evolution as a customer-focused and commercially oriented organization capable of achieving consistent financial returns and continually improving service performance. We must

continue to reinvest in our infrastructure and in meeting new and emerging needs for communications and distribution services across the country.

Financial openness We are committed to openness in both our operations and our financial reporting, as this year's annual report demonstrates. For the first time, our financial results are presented on a segmented basis, applying prospective accounting rules before they come into force. Also voluntarily, we have provided a detailed Management's Discussion and Analysis. This MD&A explains the Corporation's financial results to the highest standard, that required of publicly listed companies. And for the first time we are publishing a report by KPMG that addresses cross-subsidization, implementing what we recommended during the Mandate Review. The report confirms that Canada Post is not cross-subsidizing its own competitive services group with revenues from exclusive privilege services.



Canada Post Chairman, André Ouellet, and President and Chief Executive Officer, Georges C. Clermont, confer against a backdrop of the Corporation's National Control Centre.

Employees partners in progress

Canada Post's service and financial performance improvement can, in large measure, be attributed to our employees. • This year, they contributed to numerous service enhancements which are helping to improve customer relations and our overall results. Building on this success, we are actively tapping into their creativity and experience in an effort to achieve greater quality, service and cost improvements. By fostering a team approach and investing heavily in training, we are making significant progress toward achieving our business objectives. • Our employees' commitment to meeting the competitive realities facing today's Canada Post is, and will continue to be, an important factor in the Corporation's ability to achieve its financial and service performance objectives.

Honourable André Ouellet, P.C., Q.C. • Chairman of the Board of Directors

Invaluable advice and guidance

Canada Post's Board of Directors has been an important contributor to the Corporation's recent success. It has always shown its commitment and plays an active role in our business decisions. The Board members have an important role to play in ensuring that we continue to fulfill the needs and expectations of our shareholders, the people of Canada, and continue to conform to the highest standards of openness, transparency and accountability. • In building our foundations for future success, we remain committed to the spirit of our credo "In Business to Serve." Through responsible financial management and continuous improvement to our service levels, we are committed to universal, affordable postal service, providing one of the best postal values in the world.

Georges C. Clermont, Q.C. • President and Chief Executive Officer

Building

Customer Input

Simplified Service

Value-added Service

Improved Access

Business Partnerships

Listening to customers The key to building a revitalized, customer-focused organization is to take every opportunity to listen and respond to customers. • Over the past year, Canada Post concentrated on working with customers to gain a better understanding of their businesses and the competitive pressures they face. This open dialogue fosters improved service, cost savings and standardized postal solutions. • A recurring issue raised is the need for Canada Post to simplify processes, products and services. Customers pointed out the complexity and confusing range of product options that often make it difficult to do business with the Corporation. • In response, a comprehensive product and service simplification framework has been developed and shared with more than 400 customers for their input. • The Corporation actively listens to customers through a number of channels. As well as regular surveys and ongoing contact with associations representing

many major customers, it also depends on the advice and guidance of eight regional Postal Service Customer Councils. As volunteers representing the interests of all Canadians, Council members provide an objective opinion about the quality of postal service and corporate policies. The Councils also act as forums for meaningful communication with medium-sized and small businesses. • Information gleaned from these sources is used to develop specific action plans to deal with customer issues at both the national and local levels. For example, some residents in the Quebec Region said they wanted to be able to reach sales representatives more easily. This issue was addressed by producing wallet cards listing useful 1-800 numbers, CPC's Internet address, and information on how to obtain immediate assistance. For sales representatives on the road, a two-hour time limit has been established to respond to customer calls.

Music giant depends on CPC to deliver the hits *Columbia House depends on Canada Post to deliver over 150,000 envelopes and parcels mailed each business day.*

• "Our long-standing partnership with Columbia House is really a model for us when we deal with other clients," says Rick Kennedy, CPC Major Accounts Manager. "It's an open and honest partnership that was built on paying attention to details and exceeding the service standards Columbia has come to expect."

• "Canada Post is one of our major suppliers and the service they provide is very important to the success of our business. It has proven very responsive to our needs and we look upon our relationship as a partnership in the true sense of the word. The bottom line for us is that when Canada Post succeeds, we succeed," says Harjinder Atwal, Executive Vice-President and General Manager, Columbia House.

A CUSTOMER-FOCUSED APPROACH

Making it easier to do business with Canada Post Making it easier to do business with Canada Post involves improved access to information and services. By simply calling a toll-free number, for example, businesses can reach an experienced telephone sales representative at one of four Sales Action Centres. Staff handle product orders, set up commercial billing accounts and answer service-related questions. This sales concept builds on the Customer Call Centres which respond to an average of 8,000 inquiries every business day. • In keeping with new ways of doing business, customers can also access Canada Post's Internet site, which includes features such as "Postal Code Lookup" and "Retail Locations Nearest You." Visits to the web site have grown to 36,000 per day in the first full year of operation. Providing public access to the Internet is currently being piloted in two Ontario postal outlets. • Working closely with large-volume mailers, the Corporation is helping to reduce the up to 80 million pieces of mail that must be redirected each year because of improper or incorrect addressing. Under the new program, these mailers' address lists can be updated regularly through Canada Post's database of customers who have asked for Change of Address services. To protect their privacy, customers have the option of deleting their names from this service.

Largest Volume Electronic Mail deal signed

A five-year, 26-million piece contract with Maritime Tel & Tel means all businesses and residents in Nova Scotia and Prince Edward Island now receive telephone bills printed and distributed by Canada Post.

- "Gaining a Volume Electronic Mail customer as large as MT&T could only have been accomplished through an all-out team effort. And we did it," say Paul MacDonald, CPC Major Account Representative, and Rick Wile, CPC Manager, Electronic Services, Atlantic Region.

- "From the beginning, it was clear Canada Post Corporation wanted to build a partnership with MT&T. They worked with us to design an end-to-end custom solution for our bill processing, and then made the investments in people and equipment to make it happen," says Roy Teal, Director, Corporate Services. "This allowed us to focus more attention where it counts for us — on our customers."

OmniPost is the technological bridge that permits a message to be delivered as a hard-copy letter, fax or e-mail.



Improving retail service To improve service at the retail level, a new computerized Point of Sale system, based on input from Retail employees, is planned for introduction in 500 outlets across the country. This computerized system will provide counter clerks with complete product and service information including rates, service standards, features and benefits. • As well, in line with other major retail organizations, customers seeking limited cash refunds can be accommodated on the spot by employees at corporate outlets.

Partnerships build foundations for future business

Exploring new ways of partnering with other businesses is allowing Canada Post to better serve Canadians. • During the year, the Corporation teamed up with the United States Postal Service in a pilot project to provide "seamless" transborder services for large-volume mailers. The one-stop-shopping service package includes direct marketing, end-to-end shipping and customs clearance. • The Corporation plans to provide government services through its vast retail network in partnership with IBM, which has developed a government services delivery model to act as an information bridge between Canada Post and various government departments. Interest has been positive and some services are expected to be available in selected retail locations over the next fiscal year. • Such partnerships recognize the importance of exploring new ways to provide customers with value-added services, while improving the cost-effectiveness of the Corporation's national collection and delivery network. Building the foundations for increased revenue from other products and services is increasingly important to offset the historical erosion of lettermail volumes, the traditional source of revenue for the Corporation.

Seamless transborder service for large-volume mailers

Montreal-based cosmetic giant Yves Rocher was the first customer to take advantage of a partnership between Canada Post and the United States Postal Service.

• "By carefully researching product contents and working closely with U.S. Customs, we were able to come up with a customized solution for Yves Rocher which took all of their specific needs into consideration and exceeded their service expectations," says CPC International Sales Manager Adelio De Civita.

• "I was concerned at first about dealing with so many players — Canada Post, the United States Postal Service and Customs — but my fears were quickly put to rest. Canada Post's role as coordinator between all these various groups has been vital to the success of our operation," says Pascal Bazin, Vice-President, Operations, North America, Yves Rocher.

A winning combination

Partnership between Canada Post and the Bank of Montreal brings financial services to remote community of Nain, Labrador.

• "The people in this community can now open up a bank account, apply for a loan, pay their bills and cash cheques — services that most Canadians take for granted," says CPC Nain Postmaster Kathy Edmunds.

• "Within the first two months, our first year's business targets for loans had already been met and 210 out of the 260 families living in the community had opened their own bank accounts," says Ron Jamieson, Senior Vice-President, Aboriginal Banking, Bank of Montreal. "Without Canada Post's support, providing financial services to this community would not have been economically feasible for us. We are now looking at expanding the program to other remote communities in the North."



Providing value-added service Canada Post is mindful of the increasing shift toward electronic services and, as such, is working to position itself in advance of its customers' evolving needs. • The Corporation is a partner in the seven-member UBI consortium created three years ago to set up an interactive and transactional multimedia communications system. More than 15,000 Chicoutimi and Jonquière residents now use home terminals to consult flyers and catalogues, and access government services. Canada Post serves as the delivery arm, ensuring customer orders are filled quickly and efficiently.



Building the core business While positioning itself to take advantage of the vast potential in the electronic marketplace, Canada Post is also working to increase its share of other growth markets such as Direct Marketing. It has targeted the country's largest advertisers. The challenge is to demonstrate the power of targeted marketing using mail — an approach that has become increasingly sophisticated and cost-effective. Advertising customers can pinpoint the audience most likely to need and want their products, allowing them to get the greatest value from their advertising dollar.



Teamwork

Training

Problem-solving

Cost Improvements

Forging

**A CULTURE
OF CONTINUOUS
IMPROVEMENT**

Employees build foundation for the future

With customer service being the key to a revitalized enterprise, Canada Post is encouraging employees to respond to the challenges of improved efficiency, reduced errors and increased flexibility. This focus recognizes and builds on the important interrelationship between customer and employee satisfaction. It involves creating an environment that puts quality first and builds a better understanding that service is much more than on-time delivery. • To achieve this transition, Canada Post is tapping into the creativity and knowledge of its workforce to develop new ways to bring the Corporation closer to customers. The cornerstone of this activity is the continuous improvement process designed to promote teamwork and employee participation in addressing and resolving problems. • Pursuing this path has proven advantageous. One innovative team at the Winnipeg Mail Processing Plant, for example, upgraded the plant's parcel sorter, reducing handling and increasing accuracy of data capture. Their initiative resulted in savings of \$100,000. Additional upgrading will be undertaken in 1997/98, resulting in further savings and increased capacity.

Feet on the street

The Sales Associate Program gives letter carriers and other non-sales employees an opportunity to work as sales representatives.

- "My experience as both a letter carrier and mail service courier means that I know what works and what doesn't. When I promise my customers something, I know the team at Canada Post can and will deliver," says Keith MacLachlan, CPC Commercial Sales Representative, Vancouver South.

- "We found that Canada Post offered exceptional pricing and unequalled access to all the communities we are serving. The volumes we generate also qualified us for a computerized shipping and invoicing system, which greatly speeds up our order processing. Combined with projected savings in excess of \$20,000 per year on our current shipping costs, we've made the decision to use Canada Post for all of our distribution needs," says Heather Cox, Office Manager for BC-based Community Projects Ltd., publisher of full-colour map guides for communities with less than 100,000 residents.

An ethical organization Canadians rightfully expect Canada Post, as a national institution, to protect the security and privacy of the mail entrusted to it every day. This requires the Corporation to live up to the highest ethical and professional standards. Dedication to these principles prompted Canada Post to establish a new Quality and Ethics group to reaffirm this commitment.



Learning Institute fosters learning environment

Forging a closer link between training programs and the Corporation's business priorities was the goal of Canada Post's Learning Institute during the year. To this end, the Institute piloted a course called "Managing at Canada Post," designed to help managers and supervisors better understand the competitive pressures facing the Corporation. The Institute is also in the process of developing a comprehensive orientation program for employees to encourage a customer-responsive culture. • Recognizing the importance of business growth to the Corporation's future viability, the Learning Institute also focused on providing sales staff with extensive training that concentrates on enriching product and service knowledge.



Adapting to today's business realities Canada Post continues to work closely with employees to ensure a better understanding and acknowledgment that some operational systems no longer reflect today's business reality and hamper the Corporation's ability to make further productivity and efficiency gains. For example, modifications to the Letter Carrier Route Measurement System introduced this year will result in substantial cost savings for the Corporation without affecting employees' take-home salaries.

Transition assistance Canada Post withdrew from the Economy Unaddressed Admail business, ending the employment of 10,000 part-time Admail workers. A customer contact program was initiated to inform customers about the change and to advise them of alternate service options. A joint committee of the Corporation, the Canadian Union of Postal Workers and Admail employees was formed to develop a plan to ease the transition of affected workers.

In recognition of excellence In keeping with Canada Post's commitment to encourage excellence and recognize the vital contribution of all employees to the success of the company, the Corporation continued to support local and national recognition programs. Last year, 233 employees across the country received Golden and Silver Postmark Awards for such achievements as Outstanding Customer Service, Commitment to Service Standards, and Leadership. The Corporation also continued to support such worthwhile programs as scholarships for children of employees and the Heritage Club for retired and long-service employees.





Celebrating

OUR HERITAGE AROUND THE WORLD



For the love of stamps More than 200 ideas for stamps are submitted to Canada Post Corporation every year. The ideas are reviewed by the Stamp Advisory Committee comprised of artists, historians, business people, stamp dealers and philatelists. About 18 stamp themes or subjects are then chosen, based on how they help to celebrate the country's history, people, events and organizations important to Canada's business and culture. • Of the stamps issued during the past year, the Corporation was particularly pleased with the Chinese New Year stamp, which sold out within days following its release, leading to a significant increase in resale values. More than 16 million

Historical

Cultural

Collectable

Educational

stamps were issued. This led to the release of a special tri-nation Lunar New Year Pack. This limited-edition collectible combines the much sought-after Canadian Chinese New Year souvenir sheet with Lunar New Year stamps from Hong Kong and the People's Republic of China. • Four Winnie-the-Pooh stamps were issued for Stamp Collecting Month in October to promote philately among children. A.A. Milne, the British author who created the "hunny"-eating bear, got his inspiration from a Canadian black bear his son often visited at the London Zoo. Thirty million stamps were sold. A unique storybook telling the history of Winnie-the-Pooh was also released. • Canada Post was host to CAPEX '96, the World Philatelic Exhibition, held in Toronto. This major stamp collecting event, organized with the Royal Philatelic Society, included an international competition featuring some of the world's rarest stamps and collections.

BACK TO CANADA

Literacy a Cause of Choice

Recognizing Achievement

Employees continue tradition One of the time-honoured traditions of Canada Post employees is to give freely of their time and energy to make their communities a better place to live. Nowhere is this spirit more evident than in the Corporation's 20,000-member Heritage Club, whose motto is "People Helping People." Last year, the Heritage Club volunteered over 73,500 hours, a contribution equal to more than \$1 million.



Stamping out illiteracy Canada Post is particularly proud of its role in promoting literacy throughout Canada. During Literacy Month, it joined with the national literacy organization, ABC Canada, to introduce a booklet of 10 domestic stamps which sold for \$5. The five-cent surcharge on each stamp raised more than \$250,000 for various literacy organizations across Canada. • The Corporation also added six winners to the Individual Achievement Awards category of the Flight for Freedom Literacy Awards, honouring businesses, organizations, educators and individuals for their literacy initiatives. It has also provided a cash donation to the literacy organization of each winner's choice.

MOVING FORWARD

The achievements of the past year have established a firm foundation on which to build future accomplishments. By continuing on its current path of listening and responding to customers, and partnering with other major businesses to bring innovative services to all Canadians, the Corporation is confident it will continue to meet customers' present and future needs.

• As always, Canada Post continues to rely on the dedication and commitment of its employees who are linked together with one common purpose: to provide all Canadians with universal, reliable and affordable postal service. • Canada Post Corporation, guided by its business philosophy "In Business to Serve," is an organization whose values are built on the tradition of caring for its customers and their communities.

Customer Contact

MS. W. OWEN
170 MAIN ST
MONCTON NB E1C 1B9



MS. R. SMITH
10542 BEAUMARIS RD NW APT 10
EDMONTON AB T5X 5E7

● *Help Speed Delivery*

To ensure the expeditious processing and delivery of your letters, use the addressing format shown here. The municipality, province and postal code should all be on the bottom line of the address block. Note the correct two-letter provincial codes in the list below:

Alberta (AB), British Columbia (BC), Manitoba (MB), New Brunswick (NB),
Newfoundland (NF), Northwest Territories (NT), Nova Scotia (NS), Ontario (ON),
Prince Edward Island (PE), Quebec (QC), Saskatchewan (SK), Yukon (YT)

Easy Access

General Inquiries

English: 1-800-267-1177

French: 1-800-267-1155

In Toronto, for service in

English call: 416-979-8822

In Montreal, for service in

French call: 514-344-8822

Hearing Impaired

Teletyping: 1-800-267-2797

Priority Courier:

1-800-661-3434

Xpresspost:

1-800-565-5880

Postal Code:

English: 1-900-565-2633

French: 1-900-565-2634

Internet

World Wide Web site:

<http://www.mailposte.ca>

E-mail:

service@mailposte.ca

Commercial Sales Offices

Located in all major
Canadian cities.

Please call the following
number for further
information on business
mailings:

1-800-260-7678

Northern Services

1-613-734-7143

Board of Directors

as of March 29, 1997

■▲◆◆ **Honourable André Ouellet, P.C., Q.C.**
Ottawa, Ontario
Chairman of the Board of Directors
Canada Post Corporation

■◆◆ **Georges C. Clermont, Q.C.**
Ottawa, Ontario
President and
Chief Executive Officer
Canada Post Corporation

▲ **Vivian G. Albo**
Winnipeg, Manitoba
Manager, Group Marketing
Great-West Life Assurance

▲◆ **Gilles Champagne**
Grand-Mère, Quebec
Senior Partner
Champagne Clérout Avocats, s.e.n.c.

■▲ **Kay M. LeMessurier**
St. John's, Newfoundland
President
Atlantic Business Campuses Inc.

◆ **Robert Murray McClelland**
North York, Ontario
President and Publisher
Cameron's Publications

◆ **Glen G. McDougall**
Sydney, Nova Scotia
Managing Partner
Sampson McDougall
Barristers & Solicitors

◆ **Richard William Nerysoo**
Fort McPherson, Northwest Territories
President
Nerysoo Consultants

■▲◆ **Gérald Préfontaine, F.C.A.**
Ottawa, Ontario

■◆ **Brian J. Steck**
North York, Ontario
Chairman and CEO
Nesbitt Burns Inc.

■◆◆ **Hélène Lorrain Tardif**
Sainte-Julie, Quebec

- Member of the Executive Committee
- ▲ Member of the Audit Committee
- ◆ Member of the Compensation Committee
- ◆ Member of the Human Resources Committee

Officers of the Corporation

as of March 29, 1997

Honourable
André Ouellet, P.C., Q.C.
Chairman of the
Board of Directors

Georges C. Clermont, Q.C.
President and
Chief Executive Officer

Stewart Bacon
National Vice-President
Sales

Léo Blanchette
Senior Vice-President
Operations

Ian A. Bourne
Senior Vice-President and
Chief Financial Officer

Tom Charlton
Vice-President
Mail Operations

Gilles Farley
Vice-President and
Chief Information Officer

C. Anne Joynt
Senior Vice-President
Marketing and
Product Management

Henry J. Klassen
Vice-President
Administration

L. Philippe Lemay
Senior Vice-President
Electronic Products and Services

Peter Melanson
Vice-President
Electronic Services and
Federal Government Accounts

André Villeneuve
Vice-President
Human Resources

Jacques Brunelle
Vice-President
(Eastern Area)

Peter McInenly, Q.C.
Vice-President
(Central Area)

John Drajewicz
Vice-President
(Western Area)

Robert Y. Labelle
Corporate Secretary and
Secretary of the Board

C. Dereck L. Millar
Corporate Treasurer

Canada Post's Board of Directors is pivotal to the management and strategic direction of the Corporation's business and related affairs. The Board's stewardship includes: approving strategic direction; ensuring public policy objectives are achieved, understood and periodically re-evaluated; and ensuring shareholder value is enhanced. The Board plays an important role in the relationship with stakeholders by upholding the government's values and principles, overseeing compliance with significant policies and procedures, and approving the Corporate Plan and Annual Report.

FINANCIAL PERFORMANCE



18	Management's Discussion and Analysis
32	Auditors' Report on Annual Cost Study Contribution Analysis
33	Consolidated Statement of Income and Retained Earnings
34	Consolidated Statement of Cash Flows
35	Consolidated Balance Sheet
36	Notes to Consolidated Financial Statements
44	Management's Responsibility for Financial Reporting
45	Auditors' Report on the Consolidated Financial Statements
46	Five-Year Review

MANAGEMENT'S DISCUSSION AND ANALYSIS



OVERVIEW

The Corporation recorded net income of \$112.5 million on operating revenues of \$5,085 million for the year ended March 29, 1997. In 1995/96, net income of \$28 million was realized on operating revenues of \$4,956 million. The Corporation's second consecutive year of positive net income reflects the results of significant restructuring activities over the previous five years. For 1996/97, the Corporation's net income is \$5.5 million ahead of the projections in the Corporate Plan, the Summary of which was tabled in Parliament in June 1996.

The Canada Post segment¹ accounted for \$95 million² of the Corporation's net income and \$4,325 million of operating revenues while Purolator provided the remaining \$17 million of net income on operating revenues of \$760 million.

The Corporation's year-end cash position was \$393 million as against \$59 million in 1995/96. A dividend of \$10 million based on 1995/96 income was declared in June 1996 and paid in March 1997.

SIGNIFICANT DEVELOPMENTS IN 1996/97

On January 1, 1997, Canada Post discontinued its Economy Unaddressed Admail service. This resulted in a \$30 million decline in Economy Unaddressed Admail revenues in the final quarter of 1996/97. Canada Post expects to reduce associated operating expenses by approximately the same amount. These expenses decreased by \$16 million in the fourth quarter. In addition, one-time restructuring costs of \$4 million were expensed in 1996/97. The Corporation had for some time been reconsidering its role in this highly competitive, price-sensitive market. Over the past number of years, the Corporation has experienced increased competition, principally from newspaper companies. The final decision to discontinue was prompted by advice from the Minister responsible for Canada Post Corporation based on a recommendation of the Canada Post Mandate Review.

In July 1996, Canada Post sold its investment in an international courier joint venture, GD Express Worldwide N.V., for proceeds of \$47 million, yielding a gain of \$9 million and a further recovery of a \$5 million write-down taken in March 1995. In addition, Canada Post disposed of surplus real estate assets in 1996/97 for total proceeds of \$71 million, including the sale of a property in Toronto to the developers of a new basketball arena. These real estate transactions contributed less than \$1 million to net income.

A two-cent increase in the basic letter rate in August 1995 contributed \$15 million toward the year-over-year growth in revenue.

¹ Consistent with the presentation in the Financial Statements, Management's Discussion and Analysis considers the Corporation on a consolidated basis and on the basis of its two segments, Canada Post and Purolator. See Note 15 to the Financial Statements.

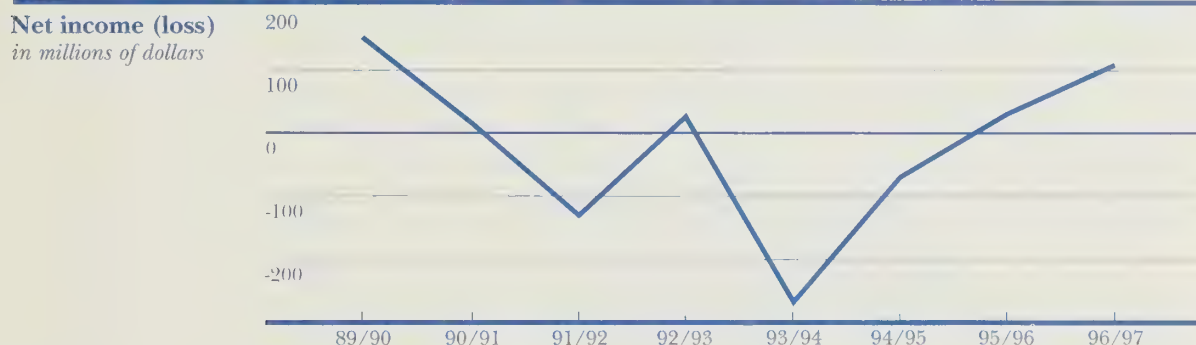
² Numbers may not add exactly due to rounding.

NET INCOME**Consolidated**

The Corporation's consolidated net income in 1996/97 was \$112.5 million. Following 1995/96 consolidated net income of \$28 million, this represents the Corporation's second consecutive year of positive net income.

Consolidated income from operations of \$141 million in 1996/97 was up from \$70 million in 1995/96. The Corporation also had \$23 million of net non-operating expenses in 1996/97, as against net non-operating expenses of \$38 million in the previous year. The reduction in expenses was primarily due to the gain of \$9 million on the sale of its stake in GD Express Worldwide N.V. and increased interest income of \$7 million. Income tax of \$5 million was \$1 million higher than in 1995/96.

As the following chart illustrates, the Corporation's net income was its highest since 1989/90.



The Corporation's record net income of \$149 million in 1989/90 was due principally to unusually high interest income of \$58 million and to \$118 million in gains realized on the disposition of surplus real estate. The Corporation's loss in 1991/92 reflected \$167 million in unplanned loss of business and additional costs, both arising out of labour disruptions in that year. Although the Corporation recorded a loss of \$270 million in 1993/94, that result incorporated a provision for costs to complete a multi-year restructuring program and other non-recurring items totalling \$282 million.

Canada Post

Canada Post's net income increased by \$63 million over 1995/96 to \$95 million. This increase was due to \$47 million higher operating revenues, a \$4 million decrease in the cost of operations and a \$12 million decrease in non-operating expenses.

Purolator

Purolator's net income of \$17 million represents a gain of \$21 million over 1995/96. It is also the highest net income for Purolator since the Corporation acquired its interest in 1993. The improved performance of Purolator for 1996/97 is attributable to 10.3%³ growth in operating revenues and a 0.3% reduction in unit operating costs. The 1995/96 results were adversely affected by a labour disruption and \$3.6 million in one-time charges to restructure Purolator's long-term debt.

REVENUE FROM OPERATIONS

Consolidated revenue

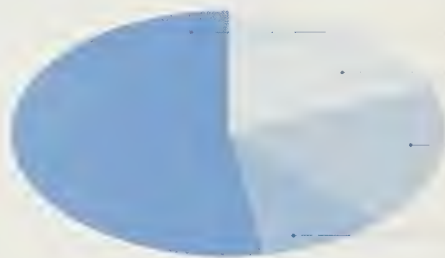
The Corporation's consolidated revenue from operations of \$5,085 million was up 4.5% over 1995/96.³ Of this increase, \$82 million resulted from growth in Purolator's revenues and a further \$47 million growth in Canada Post's operating revenues.

Canada Post

Canada Post operates in three principal markets and records its revenues along those market lines. Canada Post's operating revenues by market are reflected in the following chart.

Canada Post

Revenue from operations
by market – 1996/97



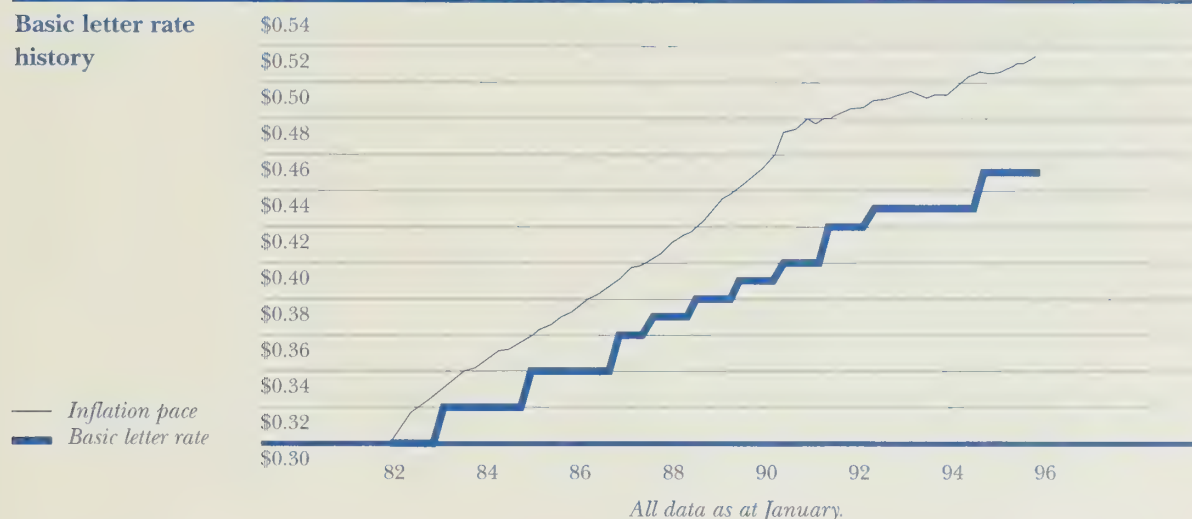
Communications	52.6%
Advertising	19.2%
Physical distribution	18.6%
Other	9.6%

Communications market

Revenues from Canada Post's service offerings in the communications market (Lettermail, electronic and hybrid services) were \$2,273 million, as against \$2,286 million in 1995/96. This is equivalent to a 1.8% increase.³ Growth was due primarily to rate increases implemented in 1995/96. The January 1996 increases in incentive rates and the two-cent rise in the basic letter rate in August 1995 accounted for \$15 million of the year-over-year difference. There was no increase in the basic letter rate in 1996/97.

Between 1982 (the first full year of Canada Post's existence) and the end of December 1996, Canada Post has held increases to the basic letter rate to approximately 69% of the rise in the Consumer Price Index over that period. This rate of growth reflects its established policy to limit increases to the basic letter rate to less than the rate of inflation.

³ Year-over-year percentage changes are calculated on the basis of fiscal years or reporting periods of equal length, which requires adjustment to equalize otherwise unequal fiscal years or reporting periods of the Corporation, the Canada Post segment and the Purolator segment. The date of the Corporation's year-end, the last Saturday in March, varies annually and as a result its fiscal year may be either 52 or 53 weeks. In 1996/97, the Corporation's fiscal year was 52 weeks and in 1995/96, it was 53 weeks. The Canada Post segment has the same fiscal year-end as the Corporation. By contrast, conforming Purolator's reporting period to the Corporation's fiscal year resulted in a reporting period of 53 weeks for the 1996/97 fiscal year and 52 weeks for the 1995/96 fiscal year. Absolute figures have not been adjusted.



Revenue growth in 1996/97 from lettermail pricing changes was partially offset by a 0.9% decline in volumes,³ reflecting the continuing trends within the market toward the use of electronic communications and lower per capita use by consumers. In past years, these trends were reflected in volume growth at a rate less than the overall growth of the market. For the first time, 1996/97 had an absolute decline in volumes as against the previous year. Nevertheless, Canada Post expects that the breadth of its network will continue to position it uniquely with respect to order placement, billing and invoicing, such that this aspect of Canada Post's business will continue to account for the largest portion of its revenues for the foreseeable future.

Advertising market

Canada Post's operating revenues from its advertising services (Economy and Premium Unaddressed Admail, Addressed Admail and Publications Mail) of \$832 million, as against \$805 million in 1995/96, were up 5.8%.³ The loss of revenue associated with the exit from Economy Unaddressed Admail was more than offset by Canada Post's services in the Addressed Admail portion of the market, which expanded by \$45 million or 14.2% over 1995/96 levels.³ The hiring of 20 direct marketing specialists in 1996 to develop new customers and markets for these services, coupled with a decline in paper prices over the year, were largely responsible for the increased volume at the same time that Canada Post implemented price increases.

In the Publications Mail market, revenues of \$150 million in 1996/97 as against \$163 million in 1995/96 were down 5.8%,³ reflecting volume declines as publishers continued to reduce the number and weight of publications. Circulations also declined. Furthermore, revenues from funded Publications Mail, the portion of Publications Mail that qualifies for rates supported by the Department of Canadian Heritage, fell by \$13 million as the result of a new agreement with the Department. That agreement set reduced levels of funding commencing May 1, 1996. In 1996/97, approximately 60% of Publications Mail volumes were from funded publications.

Physical distribution market

In the physical distribution market, revenues of \$806 million, as against \$813 million in 1995/96, is equivalent to an increase of 1.5%.³ While Regular Parcel volumes grew by 1.8%,³ an unfavourable product mix reduced the average revenue per piece by 2.5%. Priority Courier volumes declined 1.5%³ in a highly competitive, price-sensitive industry. Revenues from Xpresspost, Canada Post's other expedited service, grew by 15.5%,³ reflecting the successful positioning of this service as a more economical alternative to next-day courier services.

Other revenues

Canada Post's other operating revenues are generated by its mail redirection, money order and postal box rental services, and payments by foreign postal administrations for delivery of their mail in Canada. Revenues from these services grew by \$41 million, or 13.7%, in 1996/97.³ This growth resulted primarily from \$39 million of increased revenue from foreign postal administrations. There was also, however, an associated increase in costs of \$44 million paid to these foreign administrations in respect of mail from Canada.

Purolator

Purolator experienced substantial revenue growth of 10.3%,³ with operating revenues of \$760 million in 1996/97.

This revenue increase was primarily due to volume growth of 8.4%³ while revenue per shipment grew 1.1%. The volume growth is attributed to increased volumes from existing customers, new accounts, the introduction of a new same-day service, and expansion of Purolator's ground service from the U.S.

The revenue per shipment increase is the net effect of price increases in both list and contract prices, offset by lower average weight per shipment.

OPERATING EXPENSES

Consolidated expenses

The Corporation's consolidated operating expenses in 1996/97 of \$4,944 million, as against \$4,886 million in 1995/96, represent an increase of 2.6%.³

Canada Post

The breakdown of Canada Post's cost of operations is illustrated in the following chart.

Canada Post

Cost of operations – 1996/97



Labour costs	62.9%
Contracted collection and delivery	6.1%
Accommodation costs	5.3%
Contracted transportation	5.1%
Computing and communications	2.4%
Other costs	18.2%

Labour costs continue to represent the largest portion of Canada Post's operating expenses. Total compensation and benefits costs of \$2,676 million in 1996/97 are equivalent to a 0.9% increase³ over 1995/96 costs of \$2,703 million. The increase resulted from growth in the number of distribution employees and a 2% wage increase in February 1997 to the Canadian Union of Postal Workers (CUPW) members under the terms of a 1995 collective agreement. There had been no change in basic wage rates for those employees since 1994. The cost of benefits also rose by 10.3%³ primarily due to increased costs associated with post-retirement health care. Canada Post is responsible for those costs for employees who have retired since 1993; costs for other retired employees remain the responsibility of the government. In connection with the Mandate Review, the Corporation examined its labour costs and determined that Canada Post has potential for significant annual labour-related cost avoidance attributable to pay for time not worked, restrictive work rules that limit productivity, and a level of benefits that is higher than those of other postal administrations and of Canada Post's competitors.

The next largest component of Canada Post's operating expenses is its contracted collection and delivery costs, including the costs of rural route and some urban collection and delivery. These costs of \$259 million were 2.2%³ lower than the previous year even though the number of points of call continued to increase.

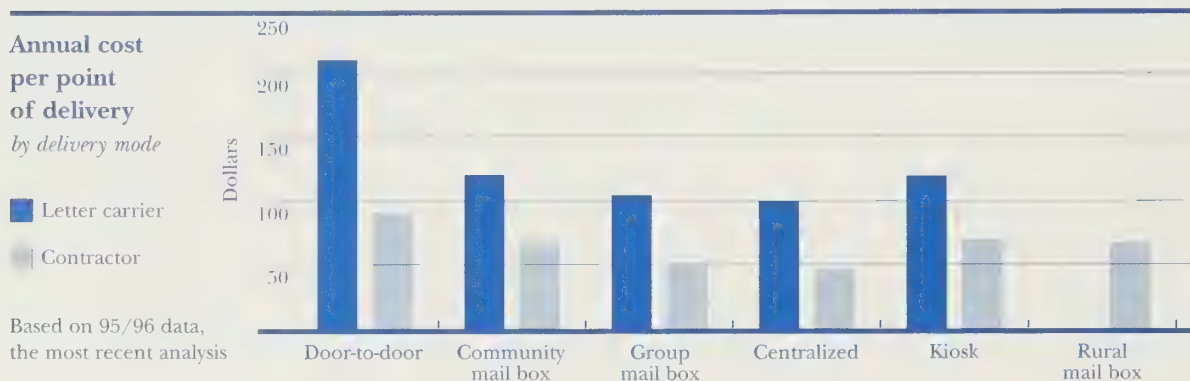
Accommodation costs, the operating and maintenance costs of housing Canada Post's operations, totalled \$225 million, a 3.0% increase from 1995/96.³ This increase was due principally to the non-recurrence of one-time cost savings in 1995/96 related to building maintenance and operations, which, in turn, was partially offset by cost-containment strategies introduced by Canada Post through the outsourcing of its facilities management.

Contracted transportation costs in 1996/97 amounted to \$215 million, as against \$225 million in 1995/96, a decrease of 2.5%.³ Through the course of the year, the network was reconfigured to take advantage of lower-cost modes of transportation. In addition, Canada Post negotiated arrangements with transportation suppliers which avoided general price increases that affected other parts of the transportation industry.

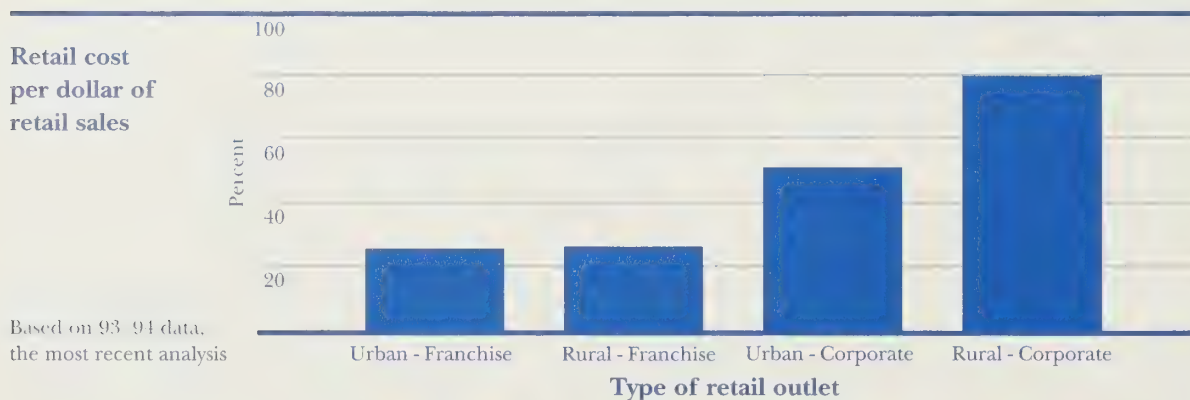
Computing and communications costs decreased 6.6%³ from \$109 million to \$100 million as Canada Post improved the efficiency of its computer systems and took advantage of minor reductions in rates under its outsourcing arrangements.

Total other expenses of \$749 million (9.2% higher than the previous year)³ included amortization of \$168 million, up 3.7%³ from the previous year. There was a substantial increase in payments to foreign postal administrations of \$44 million or 41.7%.³ Lease payments for plant equipment also rose by \$16 million. Other expenses were also partially offset by the recovery of the March 1995 write-down of the investment in GD Express Worldwide N.V.

The costs incurred by Canada Post in providing delivery services vary significantly depending on which of its distribution channels it employs. The following chart illustrates these differences in terms of the cost per point of delivery.



Similarly, the cost of retail services depends on whether they are provided through Canada Post's franchise network or through corporate outlets. The following chart illustrates the retail cost per dollar of retail sales.



Purolator

Courier, package handling, management and clerical wage costs of \$286 million increased 10.0% over 1995/96³ due to increased volumes, a wage increase in the first year of a four-year collective agreement, and a conversion of agents to hourly employees in selected areas of the country.

Transportation costs of \$118 million increased 16.9%³ over 1995/96 due to increased volumes, rate increases for contracted linehaul, new lane segments introduced to expand the network, and fuel price increases of up to 13%.

All other costs grew at 3.7%.³ As a result of volume growth, however, net unit cost was reduced by 0.3%.

COSTING AND CONTRIBUTION ANALYSIS**Canada Post**

As a multi-service firm, Canada Post employs a common infrastructure to provide its various services in each of the three principal markets in which it operates. Canada Post has developed over many years, in conjunction with expert accountants and economists, an activity-based, incremental costing methodology that allocates costs among its services. It applies this methodology each year in its Annual Cost Study. The Annual Cost Study provides costing data that is taken into account by Canada Post in setting and reviewing prices; it also serves as the basis for ensuring that Canada Post is not competing unfairly by cross-subsidizing its competitive services with revenues from exclusive privilege services.

The methodology, which is summarized in the notes to the contribution analysis below, recognizes that some costs are caused by the provision of individual services or groups of services while others are common costs of Canada Post's infrastructure. Approximately 60% of the total non-consolidated costs of Canada Post are allocated to individual services or groups of services in the Annual Cost Study.

As the following analysis indicates, in 1996/97, each of the markets, and competitive services, generated substantial positive contribution. Under the methodology in the Annual Cost Study, a positive contribution for a market or competitive grouping of services establishes that the grouping of services has not been cross-subsidized using revenues from exclusive privilege services.

ANNUAL COST STUDY CONTRIBUTION ANALYSIS

Year ended March 29, 1997

(in millions of dollars)

I - Contribution of services by market

	Communications	Advertising	Physical distribution	Other	Total
Revenue from operations	\$2,273	\$832	\$806	\$414	\$4,325
Long-run incremental cost	1,127	542	677	191	2,537
Contribution	\$1,146	\$290	\$129	\$223	\$1,788

II - Contribution of exclusive privilege, competitive, and concessionary services

	Exclusive privilege	Competitive	Concessionary	Other	Total
Revenue from operations	\$2,674	\$1,377	\$117	\$157	\$4,325
Long-run incremental cost	1,323	1,087	96	31	2,537
Contribution	\$1,351	\$ 290	\$ 21	\$126	\$1,788

The following notes are an integral part of the Annual Cost Study Contribution Analysis.

NOTES TO ANNUAL COST STUDY CONTRIBUTION ANALYSIS*Year ended March 29, 1997***1. General**

The Annual Cost Study calculates the contribution from exclusive privilege services, competitive services and concessionary services, and from particular groups and categories of such services as the revenues from such services, groups or categories less their long-run incremental cost.

2. Cost methodology**a) Long-run incremental cost**

The cost methodology employed by Canada Post measures the long-run incremental cost of individual services and groups of services. Long-run incremental cost is the total annual cost caused by the provision of a service. Long-run average incremental cost distributes that cost across the number of service units provided annually.

b) Activity base

Services provided by Canada Post are analyzed to determine the various activities performed to deliver the services. Each activity is then analyzed to determine the causal relationship between its costs and the services that require the performance of that particular activity. Service volumes or other data are used to attribute those activity costs to services.

c) Attribution principles

The causal relationships between the cost of resources and the activities performed and between the activities performed and the services delivered are identified. Those activity costs which are incurred because of the provision of a service are attributed to that service. Costs which cannot be attributed to the provision of a service are business-sustaining or fixed costs common to more than one service. Where a business-sustaining or common fixed cost is specific to a group of services, those activity costs are attributed at that higher level of aggregation.

d) Source data

The source of financial data used in the costing methodology is the Canada Post general ledger revenues and costs. All costs are categorized either into service-attributable, specific fixed, or non-attributable activity costs.

Operational time, volume, and weight/cubage data are used to attribute general ledger costs to activities and activity costs to services. Where operational data is not available, an appropriate proxy is used to make the attribution.

e) Reconciliation to financial records

Total revenues and costs considered in the Annual Cost Study are in agreement with the total revenues and expenses forming the Canada Post segment of the audited corporate financial statements.

f) Cross-subsidization test

Under the cost methodology in the Annual Cost Study a positive contribution (revenue exceeds long-run incremental cost) for a market or competitive grouping of services establishes that the grouping of services has not been cross-subsidized using revenues from other services or groups of services.

Purolator

Managed separately on a self-sustaining basis, Purolator incurs costs independently of Canada Post; accordingly, the Annual Cost Study does not include Purolator. Transactions between Canada Post and Purolator are on normal commercial prices and terms, comparable to those for transactions between Canada Post or Purolator and third-party customers and suppliers. In 1996/97, Canada Post paid to Purolator \$16 million for air linehaul expenses, as against \$14 million in 1995/96. No other transaction in 1996/97 between Canada Post and Purolator was material to either of them. In 1996/97, Purolator's net income of \$17 million contributed substantially to the Corporation's net income.

Collectively, the independent management of Canada Post and Purolator, the pricing and terms of transactions between them, and Purolator's net income establish that in 1996/97 Canada Post did not cross-subsidize Purolator.

PERFORMANCE AGAINST PLAN

As the following chart indicates, the Corporation's actual performance in 1996/97 was consistent with or exceeded the projections in its most recent Corporate Plan.

(in millions of dollars)	Actual	Plan	Variance
Revenue from operations	\$5,085	\$4,988	\$ 97
Cost of operations	4,944	4,842	(102)
Income from operations	141	146	(5)
Other income (expense)	(23)	(34)	11
Income before income taxes	118	112	6
Income taxes	6	5	(1)
Net income	\$ 112	\$ 107	\$ 5

CONSOLIDATED LIQUIDITY AND CAPITAL RESOURCES

Liquidity

Operating, financing and investment activities contributed to the increase of \$334 million in cash and short-term investments. This improvement in cash was largely the result of cash flow generated from operations. Current liabilities of \$901 million left the Corporation with a working capital deficit of \$165 million, a reduction of \$252 million from the 1995/96 deficit.

Cash and investments segregated to provide for employee termination benefits liability increased to \$293 million from \$253 million in 1995/96. This increase was due to earned and reinvested interest of \$21 million on these segregated cash and investments during 1996/97 and a further allocation of \$18 million to the segregated assets to manage cash flows.

Capital resources

Canada Post and Purolator manage their capital resources independently.

Canada Post funds its cash requirements through cash from its operations and borrowings, including the issuance of bonds and short-term promissory notes and the use of bank lines of credit. Debt so created is a direct, unconditional obligation of the Corporation and of the Crown in right of Canada.

In 1996/97, Canada Post was authorized to borrow, otherwise than from the Crown, up to \$300 million through the issuance of notes and the use of bank lines of credit. Currently, Canada Post has no outstanding short-term borrowings other than an \$80 million debt held by the Crown in right of Canada which falls due April 1998. Canada Post expects to repay this debt from its cash reserves when it comes due. The \$55 million in long-term debt is held by institutional investors and is due March 2016.

Purolator's debt is not guaranteed or otherwise supported either by the Corporation or the Crown. Currently, Purolator has \$119 million in senior notes due through March 2004 held by institutional investors and a further \$5 million of subordinate notes held by the Corporation and other minority shareholders due October 1998. In May 1996, Purolator restructured its senior notes following failure to comply with a fixed charge ratio covenant, which resulted from a loss of revenue attributable to a labour disruption in British Columbia. In the restructuring, the fixed charge covenant was amended to lower the minimum required ratio and to remove from the calculation of the ratio an adjustment that had the effect of limiting capital expenditures. A specific capital expenditures covenant was added, which afforded Purolator greater ability to plan and implement capital expenditures. Purolator also made a principal repayment of US\$15 million and agreed to increase the interest rate and the rate of principal repayment for the balance of the term. Purolator has operated within the revised covenants since the restructuring of the senior notes was completed.

The Corporation does not expect that Canada Post or Purolator will need to borrow any additional funds in the near future other than to manage day-to-day cash requirements.

Financial ratios

Because it is listed in Part II of Schedule III to the Financial Administration Act, the Corporation is expected to generate a return and pay dividends from its earnings. Management recognizes the need for the Corporation to generate a commercial rate of return if the Corporation is to improve service, to maintain and extend its existing network as Canada's population grows, to make additional investments that are likely to be required to enhance productivity, and to adjust its mix of services in relation to market developments. In 1989, the Corporation retained outside investment advisors to assist the Corporation in determining appropriate ratios to measure its financial performance. The following chart illustrates those ratios over the past five years. In 1996/97 all ratios, other than the capital asset investment rate, improved over 1995/96. The Corporation's policies with respect to capital investments, including the implementation of the policy to use operating leases for facilities, vehicles and computer requirements, affect this ratio.

Consolidated ratios	1996/97	1995/96	1994/95	1993/94	1992/93
Profitability					
Return on equity	10.4%	2.8%	(6.7)%	(22.5)%	1.9%
Return on capital	3.9%	1.0%	(2.4)%	(10.0)%	1.0%
Operating profit margin	2.8%	1.4%	(0.7)%	0.7%	2.1%
Leverage					
Cash flow to debt	226.2%	74.2%	45.2%	40.5%	128.9%
Liquidity					
Current ratio	0.82	0.47	0.40	0.41	0.42
Fixed charge coverage	1.50	1.14	0.70	(1.87)	1.38
Investment					
Cash flow to capital expenditures	381.4%	231.7%	95.5%	41.5%	96.7%
Capital asset investment rate	1.8%	2.4%	3.5%	4.1%	5.7%
Dividend payout					
Dividend payout ratio	N/A*	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%

* Dividends for 1996/97 will be declared and paid in 1997/98.

FUTURE TRENDS, COMMITMENTS AND RISKS

Market outlook

Canada Post expects some expansion of its offerings in the communications market. Over the next five years, Lettermail volumes are expected to achieve only modest growth in an expanding overall communications market. Over the longer term, the dominant users of Lettermail services (such as banks, utilities, credit card companies and governments) will continue to use electronic alternatives where it is perceived to be cost effective to do so. Canada Post, however, expects to maintain a significant portion of this market for the foreseeable future due to the competitive advantage afforded it by its comprehensive national network. Canada Post's policy with respect to the basic letter rate coupled with modest business growth, however, is expected to limit future revenue growth in this market to below the rate of inflation.

The discontinuance of the Economy Unaddressed Admail business will continue to affect Canada Post's results in the advertising market. Canada Post plans to focus its marketing efforts in this market to concentrate on its Addressed Admail and Premium Unaddressed Admail services. The Corporation expects these two services, especially Addressed Admail, to experience continued substantial growth.

Canada Post's efforts to simplify services are expected to affect how it provides its physical distribution offerings. Sales activities to take advantage of the opportunities presented by the small and medium-sized business sectors are expected to contribute to growth in excess of that of the overall economy.

Volume increases for Purolator are expected to be derived from general economic growth, new accounts, expansion of shipments to and from the U.S. and growth in new service offerings such as same-day delivery. Purolator recently instituted list price increases and regularly reviews contract customer pricing as individual contracts expire. As part of its efforts to enhance service and productivity, Purolator plans to replace its information technology platform in 1997/98. Purolator has outsourced the set-up and ongoing operation of this network for a five-year period under a contract which will require Purolator to pay \$35 million over that term.

Strategies to address risks

On July 31, 1996, the Report of the Canada Post Mandate Review was delivered to the Minister responsible for Canada Post Corporation. The Committee's report followed a lengthy review of the Corporation's operations and public hearings across Canada in early 1996. Some of the Committee's 31 recommendations were endorsed by the Minister; one of these, the discontinuation of Canada Post's Economy Unaddressed Admail business, has had an effect on the Corporation's revenues. The other endorsed recommendations deal with service commitments and the public accountability of the Corporation and have been implemented or are in the process of being implemented. The Minister has appointed Toronto Dominion Securities Inc. to provide advice with respect to the remaining recommendations.

In its efforts to reduce costs, the Corporation has undertaken a program within Canada Post to identify cost-reduction opportunities. Those opportunities are found primarily in the mail collection and delivery aspect of Canada Post's operations. In addition to simplification initiatives in the physical distribution market, Canada Post has identified opportunities to decrease costs and increase volumes through the simplification of a wide range of other service offerings and the elimination of duplication between those offerings.

The Corporation believes that there remains potential for substantial Canada Post labour-related cost improvements, particularly in the mail delivery system. These changes will be possible only through constructive collaboration between Canada Post and the unions over issues of improved flexibility and reductions to the amount of paid unproductive time.

Labour negotiations

Canada Post

Negotiations are currently under way or were recently completed with each of the four unions that represent Canada Post employees.

The Canadian Union of Postal Workers (CUPW) represents more than 38,400 employees, mainly letter carriers and mail processing employees. The current collective agreement with the CUPW expires on July 31, 1997. Canada Post and the CUPW started negotiations in early April with the mutual objective of achieving an agreement before the expiry of the current one.

The Canadian Postmasters and Assistants Association (CPAA) represents more than 6,500 employees. At the end of March 1997, the CPAA and Canada Post reached a tentative agreement on a new contract for the period from January 1, 1997, to June 30, 1998, which includes a new wage grid and harmonizes certain benefits for employees represented by the CPAA. This agreement has not yet been ratified by the membership of the CPAA, but voting is expected to be completed by May 14, 1997.

The Public Service Alliance of Canada (PSAC) represents more than 2,900 office employees. The collective agreement with this union expired on September 30, 1996. Canada Post and the PSAC reached a tentative agreement at the end of March and union ratification is expected before May 1, 1997. The new contract will expire on September 30, 1998. That agreement provides for some wage increases and the harmonization of benefits with those of employees represented by other Canada Post unions.

The Association of Postal Officials of Canada (APOC) represents more than 2,700 plant and letter carrier supervisors and sales representatives. Canada Post and the APOC reached an agreement at the end of March 1997, for the period through to December 31, 1997, which provides for the harmonization of benefits with those of employees represented by other Canada Post unions and for some immediate wage increases together with an individual incentive plan beginning in 1996/97.

Purolator

Purolator signed a four-year national agreement with the Teamsters union covering all couriers and package handlers in July 1996. Purolator also reached a four-year agreement with its Quebec clerical union in October 1996. Between these two agreements, 93% of Purolator's unionized employees have binding collective agreements through to 2000. Purolator also has various collective agreements with clerical employees in Alberta, Manitoba, Saskatchewan, Ontario and New Brunswick which expire in July 1997. Negotiations are to commence on all of these agreements by April 1997.

Capital expenditure outlook

The Corporation does not expect that either Canada Post or Purolator will incur substantial capital expenditures in the near future. Both Canada Post and Purolator make extensive use of operating leases for their facilities, vehicles and computer requirements.

AUDITORS' REPORT ON ANNUAL COST STUDY CONTRIBUTION ANALYSIS



To the Board of Directors

Canada Post Corporation

We have audited the Annual Cost Study Contribution Analysis of Canada Post for the year ended March 29, 1997, (pages 25 and 26) prepared in accordance with the cost methodology described in the notes to the Annual Cost Study Contribution Analysis. This financial information is the responsibility of the Corporation's management and has been prepared using Canada Post segment revenues and expenses contained in Note 15 to the audited consolidated financial statements for the year ended March 29, 1997, and other operational data. Our responsibility is limited to expressing an opinion, based on our audit, on the financial information resulting from the application of the cost methodology.

We conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial information is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial information. An audit also includes assessing the underlying methodology used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial information.

In our opinion:

- (a) the Annual Cost Study Contribution Analysis presents fairly, in all material respects, the contribution of services by market and the contribution by exclusive privilege, competitive and concessionary services for the year ended March 29, 1997, in accordance with the cost methodology described in the notes to the Annual Cost Study Contribution Analysis; and
- (b) using the cost methodology described in the notes, Canada Post did not cross-subsidize its competitive services group or any market grouping of competitive services, using revenues protected by the exclusive privilege for the year ended March 29, 1997.

Chartered Accountants

Ottawa, Canada

April 21, 1997

CONSOLIDATED STATEMENT OF INCOME AND RETAINED EARNINGS

Year ended (in thousands of dollars)	March 29 1997	March 30 1996
Revenue from operations	\$5,085,092	\$4,955,915
Cost of operations		
Salaries and benefits	3,041,792	3,034,441
Amortization of capital assets	168,984	167,273
Other costs of operations	1,733,114	1,683,785
	4,943,890	4,885,499
Income from operations	141,202	70,416
Other income (expense)		
Investment and other income	17,981	4,091
Amortization of goodwill	(7,020)	(7,267)
Interest	(34,302)	(35,082)
	(23,341)	(38,258)
Income before income taxes	117,861	32,158
Provision for income taxes (note 10)	5,338	3,977
Net income	112,523	28,181
Deficit, beginning of year	(328,957)	(357,138)
	(216,434)	(328,957)
Dividend	(10,000)	—
Deficit, end of year	\$ (226,434)	\$ (328,957)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

CONSOLIDATED STATEMENT OF CASH FLOWS

Year ended (in thousands of dollars)	March 29 1997	March 30 1996
Cash provided by (used in)		
Operating activities		
Net income	\$ 112,523	\$ 28,181
Items not requiring cash:		
Amortization of capital assets	168,984	167,273
Amortization of other assets	15,676	15,701
Loss (gain) on disposal of capital assets	2,015	(174)
Gain on disposal of long-term investment	(14,302)	—
Accrued termination and post-retirement benefits	102,749	66,641
	387,645	277,622
Termination and post-retirement benefit payments	(19,363)	(24,265)
Change in non-cash working capital (note 9)	20,647	(86,085)
	388,929	167,272
Dividend	(10,000)	—
Financing activities		
Decrease in long-term debt	(23,392)	—
Investing activities		
Acquisition of capital assets	(101,724)	(81,719)
Proceeds on disposal of capital assets	72,623	5,550
Proceeds on disposal of long-term investment	46,940	—
Decrease (increase) in other assets	(279)	204
Increase in segregated cash and investments	(39,299)	(37,465)
	(21,739)	(113,430)
Increase in cash and short-term investments	333,798	53,842
Cash and short-term investments at beginning of year	58,772	4,930
Cash and short-term investments at end of year	\$ 392,570	\$ 58,772

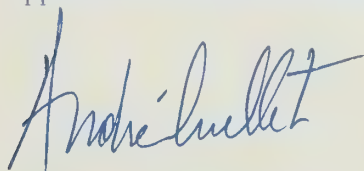
The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

CONSOLIDATED BALANCE SHEET

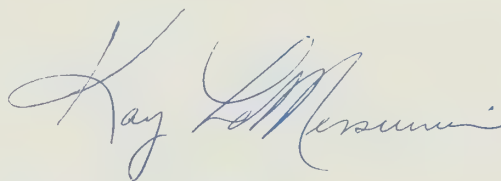
(in thousands of dollars)	March 29 1997	March 30 1996
ASSETS		
Current assets		
Cash and short-term investments (note 3)	\$ 392,570	\$ 58,772
Accounts receivable	276,744	250,707
Prepaid expenses	67,184	65,982
	736,498	375,461
Segregated cash and investments (note 4)	292,583	253,284
Capital assets (note 5)	1,560,272	1,702,170
Other assets (note 6)	136,429	184,464
	\$2,725,782	\$2,515,379
LIABILITIES AND EQUITY OF CANADA		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	\$ 313,986	\$ 300,501
Salaries and benefits payable	285,774	261,396
Deferred revenues	180,651	169,693
Outstanding money orders	36,809	37,744
Current portion of long-term debt	84,128	23,110
	901,348	792,444
Long-term debt (note 7)	171,474	255,884
Termination and post-retirement benefits	524,222	440,836
	1,597,044	1,489,164
Equity of Canada (note 8)	1,128,738	1,026,215
	\$2,725,782	\$2,515,379

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Approved on behalf of the Board:



Chairman of the Board of Directors



Chairman of the Audit Committee

NOTES TO CONSOLIDATED FINANCIAL STATEMENTS

(amounts in thousands of dollars)

(March 29, 1997)

1. INCORPORATION

The Corporation was established by the Canada Post Corporation Act in 1981 to operate a postal service on a self-sustaining financial basis while providing a standard of service that will meet the needs of the people of Canada. The Corporation is a Crown corporation included in Part II of Schedule III to the Financial Administration Act and is an agent of Her Majesty. The PCL Courier Holdings Inc. (Purolator) subsidiary is managed independently, also on a self-sustaining financial basis.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

These consolidated financial statements have been prepared in accordance with generally accepted accounting principles in Canada. A summary of the significant accounting policies of the Corporation follows:

(a) Consolidation

The consolidated financial statements of the Corporation include the accounts of Canada Post Corporation and its wholly-owned subsidiaries, Canada Post Systems Management Limited, CINA Holdings B.V. (up to October 31, 1996, at which point, subsequent to the sale of its interest in G.D. Net B.V., it was liquidated) and Canada Post Holdings Limited (which has a controlling interest in PCL Courier Holdings Inc.).

Goodwill arising on the acquisition of subsidiaries is amortized on a straight-line basis over 20 years.

(b) Fiscal year-end

Canada Post Corporation and its wholly-owned subsidiaries end their fiscal year on the last Saturday in March. The fiscal year ended March 29, 1997, includes 52 weeks. The fiscal year ended March 30, 1996, included 53 weeks.

In contrast, PCL Courier Holdings Inc.'s fiscal year ends on April 5, 1997, and includes 53 weeks. Its fiscal year ended on March 29, 1996, included 52 weeks.

(c) Capital assets and amortization

Land, buildings and equipment transferred from the Government of Canada on incorporation were recorded at their fair value at that date, determined as follows:

Land	• market value based on existing use
Buildings	• amortized replacement cost
Plant equipment, vehicles, sales counter and office furniture and equipment, and other equipment	• amortized replacement cost or original cost less estimated amortization

The market value of land and the amortized replacement cost of buildings transferred by the Government of Canada were determined by independent appraisals.

Acquisitions subsequent to incorporation are recorded at cost.

The Corporation has an agreement with both the National Archives of Canada and the Canadian Museum of Civilization to operate, administer and maintain a Canadian Postal Archives and a Canadian Postal Museum, respectively, containing philatelic material, postal artifacts, a postal library and exhibits that trace the history of the mail and other memorabilia. These collections, exhibits and books of undetermined value are not for resale and are recorded at a nominal cost.

Amortization is provided on a straight-line basis over the estimated useful lives of the following assets:

Buildings	30 and 40 years
Leasehold improvements	Initial fixed lease term plus period of first renewal option
Plant equipment	3 to 30 years
Vehicles (other than passenger and light-duty commercial)	6 to 10 years
Sales counter and office furniture and equipment	3 to 20 years
Other equipment	5 to 15 years

Amortization is provided on a diminishing balance basis at an annual rate of 30 per cent for all passenger and light-duty commercial vehicles.

(d) Revenue recognition

Amounts received for which services have not been rendered prior to the end of the year are deferred.

(e) Termination and post-retirement benefits

Canada Post employees are entitled to specified termination benefits, calculated at salary levels at the time of termination, as provided under collective agreements or conditions of employment. The present value of the projected costs of termination benefits, as determined by actuarial valuation, is recorded in the accounts as a long-term liability using an accrued benefits method. Such benefits accruing to employees, as well as gains and losses arising from actuarial valuation, are included in current operations.

In addition, Canada Post provides certain health care benefits to eligible retirees. Current service costs have been determined by actuarial valuation and included in current operations using an accrued benefits method. Past service costs have also been determined by actuarial valuation and are being amortized over the expected average remaining service life of the employee population.

Purolator Courier Limited employees are not entitled to these termination and post-retirement benefits.

(f) Pension plan

Canada Post employees are covered by the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Under present legislation, contributions made by the Corporation to the Plan are limited to an amount equal to the employees' contributions on account of current service. These contributions, which amounted to \$100,353 (1996 – \$100,610), are included in current operations. The Corporation is not required under present legislation to make contributions with respect to actuarial deficiencies or indexation payments under the Public Service Superannuation Act.

Substantially all of Purolator Courier Limited's full-time and eligible part-time employees are covered by defined benefit pension plans. The cost of pension benefits earned by these employees is determined using the projected benefit method prorated on service and is charged to expense as services are rendered. Adjustments arising from plan amendments, experience gains and losses, and changes in assumptions are amortized over the estimated average remaining service life of the employee groups. The actuarial value of pension assets represents the market value of these assets. The actuarial present value of accrued pension benefits attributed to service rendered up to March 29, 1997, is \$34,436 (1996 – \$30,200), and the approximate market value of the Company's pension fund assets as at March 29, 1997, is \$34,888 (1996 – \$29,100).

(g) Income taxes

The Corporation follows the deferral method of income tax allocation.

(h) Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in conformity with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities and disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates, however, such differences would not be expected to have a material impact on these financial statements.

3. CASH AND SHORT-TERM INVESTMENTS

Cash and short-term investments consists of cash and investments rated R-1 with maturities, at the date of purchase, of less than 12 months. Such short-term investments are carried at cost, which approximates fair value due to the short period to maturity. The weighted average internal rate of return on the investments held as at March 29, 1997, is 3.13% (1996 – 5.00%).

4. SEGREGATED CASH AND INVESTMENTS

The Corporation has segregated certain cash and investments for the sole purpose of managing cash flows relating to the employee termination benefits liability. Investments are valued at amortized cost. These investments are held in investment grade securities with maturities currently ranging from one month to 14 years. The weighted average internal rate of return on the investments held as at March 29, 1997, is 7.59% (1996 – 7.29%). The fair value of the investments is based on rates currently available on instruments with similar terms and maturities. The fair value of segregated cash and investments as at March 29, 1997, is \$299,268 (1996 – \$251,884).

5. CAPITAL ASSETS

	1997		1996	
	Cost	Accumulated amortization	Net	Net
Land	\$ 257,615	\$ —	\$ 257,615	\$ 288,545
Buildings	1,187,772	628,615	559,157	591,014
Leasehold improvements	115,016	48,529	66,487	73,167
Plant equipment	753,258	427,794	325,464	369,540
Vehicles	85,692	75,408	10,284	3,083
Sales counter and office furniture and equipment	307,396	217,162	90,234	108,352
Other equipment	451,099	200,069	251,030	268,468
Collection of postal memorabilia	1	—	1	1
	\$3,157,849	\$1,597,577	\$1,560,272	\$1,702,170

6. OTHER ASSETS

	1997	1996
Goodwill, net of accumulated amortization	\$116,509	\$123,529
Investment in G.D. Net B.V., at cost	—	32,638
Deferred development costs, net of accumulated amortization	—	8,656
Other	19,920	19,641
	\$136,429	\$184,464

7. LONG-TERM DEBT

	1997	1996
10 year loan from the Government of Canada due April 1998, interest at 9.705%.	\$ 80,000	\$ 80,000
Non-redeemable bonds maturing March 2016, interest at 10.35%.	55,000	55,000
US\$105,000 10 year Senior Notes issued by Purolator Courier Limited due March 2004 carrying interest at 8.83%. The principal balance and interest payments for the full term were covered by cross currency interest swaps effectively converting the principal balance to \$142,800 Canadian bearing interest of 11.6%.		142,800
Under a refinancing agreement reached with the lenders May 3, 1996, the following terms and conditions apply:		
US\$90,000 Senior Notes issued in two series due March 2004: Series A US\$50,000 carrying interest at 10.08% with principal payments due in equal instalments over the last five years of the term and, Series B US\$40,000 carrying interest at 9.83% with principal payments due over the term. The Notes are secured by substantially all of the assets of Purolator Courier Limited without recourse to Canada Post Corporation. Under the indenture, Purolator Courier Limited is subject to certain financial and other covenants throughout the term of the debt.	119,408	
Purolator Courier Limited entered into a series of cross currency interest rate swaps in order to hedge the future U.S. dollar principal and interest payments into Canadian dollars at rates varying between \$1.376 and \$1.348 and an effective interest rate of 11.6%.		
Subordinate notes issued by PCL Courier Holdings Inc. due October 1998, interest at 12.5%.	1,194	1,194
	255,602	278,994
Less current portion	84,128	23,110
	\$171,474	\$255,884

Interest expense on long-term debt was \$28,048 (1996 – \$28,568).

The annual amounts of principal payments to meet long-term debt obligations are as follows:

1998	\$ 84,128
1999	5,322
2000	16,176
2001	27,570
2002	23,056
2003 and thereafter	99,350
	\$255,602

7. LONG-TERM DEBT (CONTINUED)

The fair value of the 10 year loan from the Government of Canada due April 1998 and of the non-redeemable bonds maturing March 2016 is based on rates currently available to the Corporation for debt with similar terms and maturity. Their fair value as at March 29, 1997, is respectively \$84,336 and \$71,434 (1996 – \$85,232 and \$65,714).

Purolator has determined the fair value of the Senior Notes at March 29, 1997, as \$133,412 (1996 – \$158,661) by calculating the cost of repaying the notes, as specified in the agreement with the noteholders. It is not Purolator's intention to repay this debt or these swaps prior to their maturity dates at which time it will be settled for their stated values in the financial statements.

Purolator has two currency swaps outstanding. The first swap hedges the principal and interest payments of the original Senior Notes. In May 1996, Purolator entered into an additional currency swap arrangement to hedge the changes in the terms of the Senior Notes. The fair value for the swaps at March 29, 1997, is a loss of \$9,158 (1996 – loss of \$2,662).

The carrying value of the subordinate notes issued by PCL Courier Holdings Inc. is considered to approximate its fair value.

8. EQUITY OF CANADA

	1997	1996
Contributed capital	\$1,355,172	\$1,355,172
Deficit	(226,434)	(328,957)
Equity of Canada	\$1,128,738	\$1,026,215

The Canada Post Corporation Act provides for the establishment of a share capital structure. The Corporation is authorized to issue shares to the Government of Canada based on the net asset value of the Corporation on the date of the first issue of shares, as determined by the Board of Directors, with the approval of the Treasury Board. No such shares have been issued.

9. CHANGE IN NON-CASH WORKING CAPITAL

	1997	1996
Decrease (increase) in accounts receivable	\$(26,037)	\$ 29,988
Increase (decrease) in accounts payable and accrued liabilities	13,485	(70,248)
Increase (decrease) in salaries and benefits payable	24,378	(44,743)
Decrease (increase) in other non-cash working capital	8,821	(1,082)
	\$ 20,647	\$(86,085)

10. INCOME TAXES

On March 27, 1994, Canada Post Corporation became a prescribed Crown corporation for tax purposes and as such is subject to federal income taxation under the Income Tax Act.

The tax basis of Canada Post Corporation's assets was established at an amount that exceeded the recorded carrying value. The future benefit related to this excess has not been recorded in the consolidated financial statements but will be realized as additional tax deductions over a period of years.

10. INCOME TAXES (CONTINUED)

The income tax provision consists of the Large Corporations Tax.

As at March 29, 1997, consolidated tax loss carry-forwards in the amount of \$421,000 (1996 – \$440,000) are available to reduce future income taxes. The benefit of these tax losses and net unclaimed tax deductions will be recognized as a reduction of income tax expense in the consolidated financial statements in the year they are realized.

11. CONTINGENCIES

(a) Two complaints have been filed with the Canadian Human Rights Commission alleging discrimination by the Corporation concerning work of equal value. The Corporation is presenting its evidence before the Tribunal with respect to one complaint and the Commission has not begun its investigation of the second. The outcome of these complaints is not currently determinable. Settlement, if any, arising from resolution of these matters, will be recovered in future postal rates (as determined in accordance with the Canada Post Corporation Act) and/or from the Government of Canada. Accordingly, no amounts are recorded in these financial statements.

(b) The Corporation is involved in various claims and litigation in the normal course of business for which provisions have been made to the extent determinable.

(c) Employees are permitted to accumulate unused sick leave. However, such leave entitlements do not vest and can be used only in the event of illness. The amount of accumulated sick leave entitlements which will become payable in future years cannot reasonably be determined. Payments of sick leave benefits are included in current operations.

12. COMMITMENTS

The Corporation's future minimum payments with respect to computing and communications utility services as well as facilities and other operating leases with terms in excess of one year, are as follows:

1998	\$ 305,849
1999	289,743
2000	216,560
2001	139,376
2002	84,038
2003 and thereafter	229,567
	\$1,265,133

13. RELATED-PARTY TRANSACTIONS

The Corporation had the following transactions with related parties in addition to those disclosed elsewhere in these consolidated financial statements.

(a) Payments on behalf of postal users

Where Government policy requires the Corporation to provide services at rates less than cost to the publications industry, and for concessionary services such as Government free mail, literature for the blind and Northern air stage services, the Government of Canada compensates the Corporation for foregone postage revenue from those sources. Revenues amounting to \$83,769 (1996 – \$96,946) are included in revenue from operations.

(b) Real property

The Corporation has incurred net operating costs of \$35,864 (1996 – \$51,337) in respect of real property agreements with Public Works and Government Services Canada.

13. RELATED-PARTY TRANSACTIONS (CONTINUED)**(c) Other**

The Corporation has other transactions with the Government of Canada, its agencies and other Crown corporations in the normal course of business.

As a result of all of the above transactions, the amounts due from and to these parties are \$26,745 (1996 – \$23,329) and \$34,363 (1996 – \$42,541) respectively.

14. FINANCIAL INSTRUMENTS – OTHER**a) Fair values**

The amounts reported in the consolidated balance sheet for all other financial instruments approximate their fair values.

b) Concentration of credit risk

The Corporation does not believe it is subject to any significant concentration of credit risk.

The amount reported in the consolidated balance sheet for accounts receivable includes the impact of netting \$216,747 of gross accounts payable to foreign postal administrations against \$243,699 of gross accounts receivable from foreign postal administrations (\$201,045 of gross accounts payable and \$217,416 of gross accounts receivable in 1996), the basis used for these international settlements.

15. DISAGGREGATED FINANCIAL INFORMATION

The Corporation has two operating segments: Canada Post and PCL Courier Holdings Inc. (Purolator). These operating segments are determined on the basis of the legal entities which are managed independently, each on a self-sustaining financial basis.

The Corporation has three main product/service lines: communications, advertising and physical distribution. Communications consists of lettermail, hybrid products and electronic services. Advertising consists of admail and publications. Physical distribution consists of courier, expedited delivery, and parcels.

The Canada Post segment derives its revenues from all three product/service lines. The PCL Courier Holdings Inc. segment derives its revenues exclusively from physical distribution.

The accounting policies of the segments are the same as those described in the significant accounting policies (note 2).

Transactions occur between the two independent segments, Canada Post and Purolator, at normal commercial prices and terms comparable to those given to other customers and suppliers and without subsidy between the two segments. On this basis, Canada Post paid Purolator \$15,593 for air linehaul in 1997 (1996 – \$13,725).

No individual customer's purchases account for more than 10% of revenues.

15. DISAGGREGATED FINANCIAL INFORMATION (CONTINUED)

1997			
	Canada Post (52 weeks)	PCL Courier Holdings Inc. (53 weeks)	Canada Post Corporation
Revenue from operations	\$4,325,044	\$760,048	\$5,085,092
Income before the undernoted items	260,570	42,596	303,166
Investment and other income	17,981	—	17,981
Amortization of capital assets	(159,738)	(9,246)	(168,984)
Interest expense	(18,976)	(15,326)	(34,302)
Provision for income taxes	(4,738)	(600)	(5,338)
Net income	\$ 95,099	\$ 17,424	\$ 112,523
Assets	\$2,425,267	\$300,515	\$2,725,782
Liabilities	\$1,404,342	\$192,702	\$1,597,044
Acquisition of capital assets	\$ 95,274	\$ 6,450	\$ 101,724

1996			
	Canada Post (53 weeks)	PCL Courier Holdings Inc. (52 weeks)	Canada Post Corporation
Revenue from operations	\$4,277,666	\$678,249	\$4,955,915
Income before the undernoted items	203,824	26,598	230,422
Investment and other income	4,091	—	4,091
Amortization of capital assets	(156,953)	(10,320)	(167,273)
Interest expense	(15,357)	(19,725)	(35,082)
Provision for income taxes	(3,377)	(600)	(3,977)
Net income (loss)	\$ 32,228	\$ (4,047)	\$ 28,181
Assets	\$2,208,336	\$307,043	\$2,515,379
Liabilities	\$1,272,064	\$217,100	\$1,489,164
Acquisition of capital assets	\$ 77,591	\$ 4,128	\$ 81,719

16. COMPARATIVE FIGURES

Comparative figures have been reclassified to conform with the current year's presentation.

MANAGEMENT'S RESPONSIBILITY FOR FINANCIAL REPORTING



Management and the Board of Directors are responsible for the consolidated financial statements and all other information presented in this Annual Report. The Financial Administration Act and regulations require the consolidated financial statements to be prepared in accordance with generally accepted accounting principles. Management has been proactive in disclosing information which typically would only be required to be disclosed by enterprises, the securities of which are traded in a public market.

Where appropriate, the consolidated financial statements include amounts based on management's best estimates and judgments. Financial information presented elsewhere in this Annual Report is consistent with that in the financial statements.

In support of its responsibilities, management maintains financial and management control and information systems and management practices which are of high quality, consistent with reasonable cost. These systems and practices are designed to provide reasonable assurance that relevant and reliable financial information is produced and the assets are safeguarded and controlled in accordance with the Financial Administration Act and regulations, as well as the Canada Post Corporation Act and by-laws of the Corporation. Internal audits are conducted to assess management systems and practices, and reports are issued to the Management Executive Committee and the Audit Committee of the Board.

The Board of Directors ensures that management fulfills its responsibilities for financial reporting and internal control principally through the Audit Committee, which is composed of five directors, none of whom is an employee of the Corporation. The Audit Committee meets regularly to oversee the internal audit activities of the Corporation, and at least annually to review the consolidated financial statements and the external auditors' report thereon and recommend them to the Board of Directors for approval.

Canada Post Corporation is a Crown corporation named in Part II of Schedule III of the Financial Administration Act. Accordingly, each year, the Governor in Council appoints the Corporation's external auditors after giving consideration to the recommendations of the Corporation's Audit Committee on this matter. Deloitte & Touche were reappointed for the current fiscal year. They audit the consolidated financial statements and report to the Audit Committee as well as the Minister responsible for Canada Post Corporation. In contrast, the Auditor General of Canada is appointed by the Governor in Council as the auditor, or a joint auditor, of each parent Crown corporation named in Part I of Schedule III of the Financial Administration Act.

All parent Crown corporations are subject to a special examination at least once every five years and at such additional times as the Governor in Council, the appropriate Minister or the board of directors of the corporation to be examined may require. The special examination, a type of value-for-money audit, serves to provide an independent opinion to the board of directors on whether the corporation's financial and management control and information systems and management practices were maintained in a manner that provided reasonable assurance that: the assets of the corporation were safeguarded and controlled; the financial, human and physical resources of the corporation were managed economically and efficiently; and the operations of the corporation were carried out effectively. A special examination is carried out by the auditor of a parent Crown corporation. The Auditor General of Canada jointly with Ernst & Young carried out the last special examination in respect of the Corporation. Their examination covered the period from November 17, 1993, to March 31, 1994.

President and Chief Executive Officer

*Senior Vice-President and
Chief Financial Officer*

April 21, 1997

AUDITORS' REPORT



To the Minister responsible for Canada Post Corporation:

We have audited the consolidated balance sheet of Canada Post Corporation as at March 29, 1997, and the consolidated statements of income and retained earnings and of cash flows for the year then ended (pages 33 to 43). These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these consolidated financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 29, 1997, and the results of its operations and the changes in its financial position for the year then ended in accordance with generally accepted accounting principles. As required by the Financial Administration Act, we report that, in our opinion, these principles have been applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in our opinion, the transactions of the Corporation and of its wholly-owned subsidiaries that have come to our notice during our audit of the consolidated financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the Financial Administration Act and regulations, the Canada Post Corporation Act and the by-laws of the Corporation and its wholly-owned subsidiaries.

Chartered Accountants

Ottawa, Canada

April 21, 1997

FIVE-YEAR REVIEW

(in millions of dollars)

1996/97 1995/96 1994/95 1993/94* 1992/93

OPERATIONS

Revenue from operations	5,085	4,956	4,743	4,115	3,909
Cost of operations	4,944	4,886	4,774	4,087	3,827
Income (loss) from operations	141	70	(31)	28	82
Per cent of revenue from operations	2.8%	1.4%	(0.7)%	0.7%	2.1%
Other income (expense)	(23)	(38)	(34)	(298)	(56)
Income (loss) before income taxes	118	32	(65)	(270)	26
Provision for income taxes	6	4	4	—	—
Net income (loss)	112	28	(69)	(270)	26
Return on equity	10.4%	2.8%	(6.7)%	(22.5)%	1.9%

BALANCE SHEET

Assets					
Current	736	375	355	373	291
Capital	1,560	1,702	1,793	1,842	1,884
Other	430	438	417	398	319
	2,726	2,515	2,565	2,613	2,494
Liabilities and equity of Canada					
Current	902	792	889	899	686
Long-term debt	172	256	279	279	135
Termination and post-retirement benefits	524	441	399	368	336
Equity of Canada	1,128	1,026	998	1,067	1,337
	2,726	2,515	2,565	2,613	2,494

ACQUISITION OF CAPITAL ASSETS

Land and buildings	56	26	32	120	38
Operating equipment	33	44	72	113	104
Office and other equipment	13	12	28	39	38
	102	82	132	272	180

* 1993/94 figures include the results of PCL Courier Holdings Inc. from November 26, 1993, the effective date on which the Corporation acquired a controlling interest.

FIVE-YEAR REVIEW

1996/97 1995/96 1994/95 1993/94 1992/93

OPERATING DIMENSIONS

Revenue from operations by market segment *(in millions of dollars)*

Communications market	2,273	2,286	2,217	2,151	2,130
Advertising market					
Addressed	437	392	363	343	341
Unaddressed	245	250	246	227	211
Publications	150	163	162	190	225
	832	805	771	760	777
Physical distribution market	1,566	1,492	1,382	871*	694
Other revenue	414	373	373	333	308
Revenue from operations	5,085	4,956	4,743	4,115*	3,909
Per cent increase	2.6%	4.5%	15.3%	5.3%	2.8%

Volume by market segment *(in millions of pieces)*

Communications market	4,580	4,733	4,610	4,515	4,486
Advertising market					
Addressed	1,517	1,464	1,431	1,321	1,286
Unaddressed	4,050	4,844	4,831	4,413	3,967
Publications	399	422	429	451	491
	5,966	6,730	6,691	6,185	5,744
Physical distribution market	309	300	272	210*	180
Total volume	10,855	11,763	11,573	10,910*	10,410
Per cent increase	(7.7)%	1.6%	6.1%	4.8%	4.5%

Employment

Hours paid <i>(in millions)</i>	125.7	128.2	124.7	118.2*	118.4
Per cent increase (decrease)	(2.0)%	2.8%	5.5%	(0.2)%	(2.6)%
Full-time employees	51,249	50,881	50,240	49,913*	44,683
Part-time employees	12,280	12,597	12,336	12,965*	10,731
Total employees	63,529	63,478	62,576	62,878*	55,414

MAIL NETWORK

Retail points of access	21,003	18,547	18,567	18,738	18,645
Per cent increase (decrease)	13.2%	(0.1)%	(0.9)%	0.5%	2.3%
Points of delivery <i>(in thousands)</i>	12,595	12,468	12,344	12,162	11,930
Per cent increase	1.0%	1.0%	1.5%	1.9%	2.0%
Pick-up points <i>(in thousands)</i>	908	900	884	870	856
Per cent increase	0.9%	1.8%	1.6%	1.6%	2.1%

* 1993/94 figures include the results of PCL Courier Holdings Inc. from November 26, 1993, the effective date on which the Corporation acquired a controlling interest.

FIVE-YEAR REVIEW DISAGGREGATED FINANCIAL INFORMATION

(in millions of dollars)	1996/97	1995/96	1994/95	1993/94*	1992/93
Revenue from operations					
Canada Post	4,325	4,278	4,087	3,915	3,909
PCL Courier Holdings Inc.	760	678	656	200	—
	5,085	4,956	4,743	4,115	3,909
Income before the undernoted items					
Canada Post	261	204	81	(21)	192
PCL Courier Holdings Inc.	42	26	38	7	—
	303	230	119	(14)	192
Investment and other income					
Canada Post	18	4	5	2	11
PCL Courier Holdings Inc.	—	—	—	—	—
	18	4	5	2	11
Amortization of capital assets					
Canada Post	160	157	147	237	163
PCL Courier Holdings Inc.	9	10	11	4	—
	169	167	158	241	163
Interest expense					
Canada Post	19	16	14	13	14
PCL Courier Holdings Inc.	15	19	17	4	—
	34	35	31	17	14
Provision for income taxes					
Canada Post	5	3	3	—	—
PCL Courier Holdings Inc.	1	1	1	—	—
	6	4	4	—	—
Net income (loss)					
Canada Post	95	32	(78)	(269)	26
PCL Courier Holdings Inc.	17	(4)	9	(1)	—
	112	28	(69)	(270)	26
Assets					
Canada Post	2,425	2,208	2,253	2,319	2,494
PCL Courier Holdings Inc.	301	307	312	294	—
	2,726	2,515	2,565	2,613	2,494
Liabilities					
Canada Post	1,405	1,272	1,349	1,339	1,157
PCL Courier Holdings Inc.	193	217	218	207	—
	1,598	1,489	1,567	1,546	1,157
Acquisition of capital assets					
Canada Post	96	78	119	268**	180
PCL Courier Holdings Inc.	6	4	13	4	—
	102	82	132	272	180

* 1993/94 figures include the results of PCL Courier Holdings Inc. from November 26, 1993, the effective date on which the Corporation acquired a controlling interest.

** Includes cost to acquire controlling interest.

RÉTROSPECTIVE DE CINQ ANS

INFORMATION FINANCIÈRE SECTORIELLE

(en millions de dollars)

	1996-97	1995-96	1994-95	1993-94*	1992-93
Produits d'exploitation					
Poste Canada	4 325	4 278	4 087	3 915	3 909
PCL Courier Holdings Inc.	760	678	656	200	—
	5 085	4 956	4 743	4 115	3 909
Bénéfices avant les éléments suivants					
Poste Canada	261	204	81	(21)	192
PCL Courier Holdings Inc.	42	26	38	7	—
	303	230	119	(14)	192
Investissement et autres produits					
Poste Canada	18	4	5	2	11
PCL Courier Holdings Inc.	—	—	—	—	—
	18	4	5	2	11
Amortissement des immobilisations					
Poste Canada	160	157	147	237	163
PCL Courier Holdings Inc.	9	10	11	4	—
	169	167	158	241	163
Intérêts					
Poste Canada	19	16	14	13	14
PCL Courier Holdings Inc.	15	19	17	4	—
	34	35	31	17	14
Provision pour impôts sur le revenu					
Poste Canada	5	3	3	—	—
PCL Courier Holdings Inc.	1	1	1	—	—
	6	4	4	—	—
Bénéfice net (perte)					
Poste Canada	95	32	(78)	(269)	26
PCL Courier Holdings Inc.	17	(4)	9	(1)	—
	112	28	(69)	(270)	26
Actif					
Poste Canada	2 425	2 208	2 253	2 319	2 494
PCL Courier Holdings Inc.	301	307	312	294	—
	2 726	2 515	2 565	2 613	2 494
Passif					
Poste Canada	1 405	1 272	1 349	1 339	1 157
PCL Courier Holdings Inc.	193	217	218	207	—
	1 598	1 489	1 567	1 546	1 157
Acquisitions d'immobilisations					
Poste Canada	96	78	119	268**	180
PCL Courier Holdings Inc.	6	4	13	4	—
	102	82	132	272	180

* Les chiffres de 1993-1994 incluent les résultats de PCL Courier Holdings Inc. depuis le 26 novembre 1993, soit la date d'acquisition d'une participation majoritaire par la Société.

** Inclut les coûts d'acquisition de la participation majoritaire.

RÉTROSPECTIVE DE CINQ ANS

1992-93	1993-94	1994-95	1995-96	1996-97
---------	---------	---------	---------	---------

ASPECTS DE L'EXPLOITATION

Produits d'exploitation par secteur de marché (en millions de dollars)				
Marché des communications	2 273	2 286	2 217	2 151
Marché de la publicité	437	392	363	343
Avec adresse	245	250	246	227
Sans adresse	150	163	162	190
Publications	777	805	771	760
Marché de la distribution physique	1 566	1 492	1 382	871*
Autres produits	414	373	373	333
Produits d'exploitation	5 085	4 956	4 743	4 115*
Pourcentage d'augmentation	2,6 %	4,5 %	15,3 %	5,3 %
Volume par secteur de marché (en millions d'envois)				
Marché des communications	4 580	4 733	4 610	4 515
Marché de la publicité	1 517	1 464	1 431	1 321
Avec adresse	1 286	1 286	1 321	1 286
Sans adresse	4 050	4 844	4 831	4 413
Publications	399	422	429	431
Marché de la distribution physique	5 966	6 730	6 691	6 185
Volume total	10 855	11 763	11 573	10 910*
Pourcentage d'augmentation	(7,7) %	1,6 %	6,1 %	4,8 %

Main-d'œuvre				
Heures rémunérées (en millions)	125,7	128,2	124,7	118,2*
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	(2,0) %	2,8 %	5,5 %	(0,2) %
Employés à temps plein	51 249	50 881	50 240	49 913*
Employés à temps partiel	12 280	12 597	12 336	12 965*
Total des employés	63 529	63 478	62 576	62 878*

RÉSEAU DU COURRIER

Poins d'accès de vente au détail	21 003	18 547	18 567	18 738	18 645
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	13,2 %	(0,1) %	(0,9) %	0,5 %	2,3 %
Poins de remise (en milliers)	12 595	12 468	12 344	12 162	11 930
Pourcentage d'augmentation	1,0 %	1,0 %	1,5 %	1,9 %	2,0 %
Poins de ramassage (en milliers)	908	900	884	870	856
Pourcentage d'augmentation	0,9 %	1,8 %	1,6 %	1,6 %	2,1 %

* Les chiffres de 1993-1994 incluent les résultats de PCL Courier Holdings Inc. depuis le 26 novembre 1993, soit la date d'acquisition d'une participation majoritaire par la Société.

RÉTROSPECTIVE DE CINQ ANS

(en millions de dollars)

EXPLOITATION

Produits d'exploitation	5 085	4 956	4 743	4 115	3 909
Coûts d'exploitation	4 944	4 886	4 774	4 087	3 827
Bénéfice (perte) d'exploitation	141	70	(31)	28	82
Pourcentage des produits d'exploitation	2,8 %	1,4 %	(0,7) %	0,7 %	2,1
Autres produits (charges)	(23)	(38)	(34)	(298)	(56)
Bénéfice (perte) avant impôts sur le revenu	118	32	(65)	(270)	26
Provision pour impôts sur le revenu	6	4	4	—	—
Bénéfice net (perte)	112	28	(69)	(270)	26
Rendement de l'avoir	10,4 %	2,8 %	(6,7) %	(22,5) %	1,9 %

BILAN

Actif	736	375	355	373	291
À court terme	1 560	1 702	1 793	1 842	1 884
Autres	430	438	417	398	319
Passif et avoir du Canada	2 726	2 515	2 565	2 613	2 494
À court terme	902	792	889	899	686
Dettes à long terme	172	256	279	279	135
Indemnités de cessation d'emploi et prestations aux retraités	524	441	399	368	336
Avoir du Canada	1 128	1 026	998	1 067	1 337
	2 726	2 515	2 565	2 613	2 494

ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS

Terrains et bâtiments	56	26	32	120	38
Équipement d'exploitation	33	44	72	113	104
Matériel de bureau et autres	13	12	28	39	38
	102	82	132	272	180

* Les chiffres de 1993-1994 incluent les résultats de PCL Courier Holdings Inc. depuis le 26 novembre 1993, soit la date d'acquisition d'une participation majoritaire par la Société.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Au ministre responsable de la Société canadienne des postes

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la Société canadienne des postes au 29 mars 1997 et les états consolidés des résultats et des bénéfices non répartis et de l'évolution des mouvements de trésorerie de l'exercice terminé à cette date (pages 33 à 43). La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers consolidés présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Société au 29 mars 1997 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus. Conformément aux exigences de la Loi sur la gestion des finances publiques, nous déclarons qu'à notre avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à notre avis, les opérations de la Société et de ses filiales en propriété exclusive dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers consolidés ont été effectuées, à tous égards importants, conformément à la partie X de la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements administratifs de la Société et de ses filiales en propriété exclusive.

Deloitte + Touche
 Comptables agréés
 Ottawa, Canada
 le 21 avril 1997

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LA PRÉSENTATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

La direction et le conseil d'administration sont responsables des états financiers consolidés ainsi que de tout autre renseignement présenté dans ce rapport annuel. Conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, les états financiers consolidés ont été adressés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus. La Société fait preuve d'avant-gardisme en divulguant des informations normalement exigées que d'entreprises dont les titres se négocient sur un marché public.

Les états financiers consolidés comprennent, lorsqu'il y a lieu, des montants faisant appel au jugement et aux meilleures estimations de la direction. L'information financière présentée ailleurs dans ce rapport annuel est conforme à celle incluse dans les états financiers.

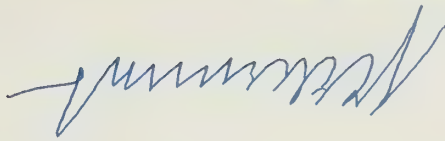
Pour accomplir ses responsabilités, la direction maintient des contrôles financiers et des contrôles de gestion, ainsi que des systèmes d'information et méthodes de gestion qui allient qualité et coûts raisonnables. Ces systèmes et méthodes visent à fournir un degré raisonnable de certitude quant à la pertinence et à la fiabilité de l'information financière ainsi qu'à la sauvegarde et au contrôle de ses biens en conformité avec la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, la Loi sur la Société canadienne des postes et les règlements administratifs de la Société. Des vérifications internes sont effectuées pour évaluer ces systèmes et méthodes de gestion, et des rapports sont soumis au comité exécutif de la direction et au comité de vérification du conseil.

Le conseil d'administration s'assure que les cadres s'acquittent de leurs responsabilités à l'égard de l'information financière et du contrôle interne principalement par l'intermédiaire du comité de vérification composé de cinq membres dont aucun n'est à l'emploi de la Société. Le comité de vérification se réunit régulièrement afin de passer en revue les activités de vérification interne de la Société. En outre, il se réunit au moins une fois l'an pour examiner les états financiers consolidés et le rapport des vérificateurs externes et recommander ceux-ci au conseil d'administration pour approbation.


La Société canadienne des postes est une société d'Etat comprise à la partie II de l'annexe III de la Loi sur la gestion des finances publiques. C'est la raison pour laquelle, à chaque année, les vérificateurs externes sont nommés par le gouvernement en conseil après consultation par le comité de vérification. Deloitte & Touche ont été nommés à nouveau pour l'exercice écoulé. Ils vérifient les états financiers consolidés et soumettent leur rapport au comité de vérification ainsi qu'au ministre responsable de la Société canadienne des postes. À l'opposé, le vérificateur général du Canada est nommé par le gouvernement en conseil vérificateur ou covérificateur de chaque société d'Etat mère mentionnée à la partie I de l'annexe III.

Chaque société d'Etat mère fait procéder à un examen spécial de ses opérations au moins les cinq ans; des examens spéciaux complémentaires peuvent avoir lieu à la demande du gouverneur en conseil, du ministre de tutelle ou du conseil d'administration de la société en cause. L'examen spécial, un genre de vérification de l'optimisation des ressources, sert à fournir, au conseil d'administration, une opinion impartiale sur la question de savoir si les systèmes de contrôle et d'information financiers, de contrôle et d'information de gestion ainsi que les méthodes de gestion de la société sont maintenus de manière à donner la certitude raisonnable que : les éléments d'actif de la société sont protégés et contrôlés; la gestion des ressources financières, humaines et matérielles de la société est économique et efficiente; le déroulement des opérations de la société est efficace. Le vérificateur externe d'une société d'Etat mère est chargé de l'examen spécial. Le vérificateur général du Canada, conjointement avec Ernst & Young, fut chargé du dernier examen spécial de la Société. Cet examen portait sur la période du 17 novembre 1993 au 31 mars 1994.

Le président-directeur général,



*Le premier vice-président
et directeur des finances,*



le 21 avril 1997

15. INFORMATION FINANCIÈRE SECTORIELLE (SUITE)

1997

	PCL Courier Holdings Inc. (53 semaines)	Canada (52 semaines)	
Produits d'exploitation	760 048 \$	4 325 044 \$	
Bénéfice avant les éléments suivants	42 596	260 570	
Investissement et autres produits	—	17 981	
Amortissement des immobilisations	(9 246)	(159 738)	
Intérêts	(15 326)	(18 976)	
Provision pour impôts sur le revenu	(600)	(4 738)	
Bénéfice net	17 424 \$	95 099 \$	
Actif	300 515 \$	2 425 267 \$	
Passif	192 702 \$	1 404 342 \$	
Acquisitions d'immobilisations	6 450 \$	95 274 \$	
	101 724 \$		

1996

	PCL Courier Holdings Inc. (52 semaines)	Canada (53 semaines)	
Produits d'exploitation	678 249 \$	4 277 666 \$	
Bénéfice avant les éléments suivants	26 598	203 824	
Investissement et autres produits	230 422	4 091	
Amortissement des immobilisations	(10 320)	(156 953)	
Intérêts	(19 725)	(15 357)	
Provision pour impôts sur le revenu	(600)	(3 377)	
Bénéfice net (perte)	(4 047) \$	32 228 \$	
Actif	307 043 \$	2 208 336 \$	
Passif	217 100 \$	1 272 064 \$	
Acquisitions d'immobilisations	4 128 \$	77 591 \$	
	81 719 \$		

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres comparatifs de l'exercice précédent ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation de l'exercice écoulé.

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)**(c) Autres**

La Société effectue d'autres opérations avec le gouvernement du Canada, ses organismes et d'autres sociétés d'État durant le cours normal de ses affaires.

À la suite de toutes les opérations ci-dessus, les montants débiteurs et créditeurs avec ces apparentés sont respectivement de 26 745 \$ (23 329 \$ en 1996) et 34 363 \$ (42 541 \$ en 1996).

14. INSTRUMENTS FINANCIERS – AUTRES**a) Juste valeur**

La valeur présentée au bilan consolidé pour les autres instruments financiers se rapproche de la juste valeur.

b) Concentration du risque de crédit

La Société n'est pas exposée à des concentrations significatives du risque de crédit.

La valeur présentée au bilan consolidé pour le poste débiteurs reflète le résultat de présenter le montant brut à payer aux administrations postales étrangères, soit 216 747 \$, en compensation du montant brut à recevoir de ces mêmes administrations postales étrangères, soit 243 699 \$ (201 045 \$ de montant brut à payer et 217 416 \$ de montant brut à recevoir en 1996) conformément au processus à la base de ces règlements.

15. INFORMATION FINANCIÈRE SECTORIELLE

La Société compte deux secteurs d'activité : Poste Canada et *PCL Courier Holdings Inc.* L'identification des secteurs est établie sur la base des entités juridiques qui sont gérées indépendamment et qui s'autosuffisent sur une base financière.

La Société exploite trois principaux marchés de produits et services : les communications, la publicité et la distribution physique. Les communications se composent de la Poste-lettres, des produits hybrides et des services électroniques. La publicité comprend la Média poste et les publications. La distribution physique englobe les services de messagerie, de livraison accélérée et de colis.

Le secteur Poste Canada tire ses revenus de ces trois marchés de produits et services. De son côté, *PCL Courier Holdings Inc.* exploite uniquement le créneau de la distribution physique.

Les deux secteurs d'activité utilisent les conventions comptables décrites à la note 2, Principales conventions comptables.

Toutes les transactions qui sont conclues entre les deux secteurs d'activité indépendamment, Poste Canada et Purolator, le sont à des prix et conditions qui sont comparables à ceux des transactions conclues avec leurs autres clients et fournisseurs et sans subvention entre les deux secteurs. Poste Canada a versé à Purolator 15 593 \$ sur cette base pour du transport aérien en 1997 (13 725 \$ en 1996).

La Société n'a aucun client dont les achats représentent plus de 10 % de la totalité de ses produits d'exploitation.

10. IMPÔTS SUR LE REVENU (SUITE)

La provision pour impôts sur le revenu est composée de l'impôt des grandes corporations. En date du 29 mars 1997, des reports de pertes fiscales consolidées au montant de 421 000 \$ (440 000 \$ en 1996) sont disponibles pour réduire les impôts sur le revenu futurs. L'avantage lié à ces pertes fiscales ainsi que des déductions fiscales seront comptabilisés à titre de réduction de la dépense pour les impôts sur le revenu dans les états financiers consolidés pour l'exercice au cours duquel ils seront réalisés.

11. PASSIF ÉVENTUEL

(a) Deux plaintes ont été déposées auprès de la Commission canadienne des droits de la personne alléguant qu'il y a eu discrimination en matière de travail à valeur égale. La Société en est à présenter ses arguments au tribunal pour l'une des plaintes et la Commission n'a pas encore procédé à l'enquête de l'autre. On ne peut à ce moment déterminer l'issue des enquêtes relatives à ces deux plaintes. Les frais éventuels reliés à ces plaintes, advenant qu'elles soient justifiées, seront récupérés à même les tarifs postaux futurs (conformément à la Loi sur la Société canadienne des postes) et/ou du gouvernement du Canada. Par conséquent, aucune provision à cette fin ne figure dans les états financiers.

(b) La Société est partie dans différentes réclamations ou actions en justice survenues dans le cours normal de ses affaires et pour lesquelles, dans la mesure déterminable, ces états financiers incluent une provision.

(c) Les employés peuvent accumuler des congés de maladie. Toutefois, ces congés ne constituent pas des droits acquis mais plutôt des réserves en cas de maladie future. Les frais éventuels reliés aux congés de maladie accumulés auxquels les employés auront droit ne peuvent être déterminés de façon précise. Les congés de maladie sont imputés aux charges d'exploitation au fur et à mesure qu'ils sont payés.

12. ENGAGEMENTS

Les paiements minimums futurs que la Société devra verser aux termes d'ententes de services de télécommunications et de traitement des données ainsi que d'autres contrats de location-exploitation de plus d'un an sont les suivants :

1998	305 849 \$
1999	289 743
2000	216 560
2001	139 376
2002	84 038
2003 et après	229 567
<hr/>	
	1 265 133 \$

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTES

La Société a conclu les opérations suivantes avec ses apparentées en plus de celles présentées ailleurs dans les présents états financiers consolidés.

(a) Paiements pour usagers des postes

Dans les cas où la politique du gouvernement oblige la Société à fournir des services à des tarifs inférieurs aux coûts, notamment à l'industrie de l'édition, et pour les services concessionnaires tels que les envois postaux gratuits du gouvernement, la littérature pour les aveugles et le service de transport aux communautés du Grand Nord, le gouvernement du Canada compense la Société pour le manque à gagner de ces sources. Des revenus totalisant 83 769 \$ (96 946 \$ en 1996) sont inclus dans les produits d'exploitation.

(b) Biens immobiliers

La Société a engagé des frais d'exploitation nets de 35 864 \$ (51 337 \$ en 1996) à l'égard d'ententes avec le ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada visant des biens immobiliers.

7. DETTE À LONG TERME (SUITE)

La juste valeur, au 29 mars 1997, du prêt de 10 ans du gouvernement du Canada échéant en avril 1998 et des obligations non remboursables par anticipation venant à échéance en mars 2016, estimée à partir des taux offerts sur le marché aux termes et aux conditions semblables, se chiffre respectivement à 84 336 \$ et 71 434 \$ (85 232 \$ et 65 714 \$ en 1996).

En fonction des coûts requis pour effectuer le remboursement anticipé et énoncés dans l'entente avec les détenteurs des effets, Courrier Purolator Ltée évalue la juste valeur des effets prioritaires au 29 mars 1997 à 133 412 \$ (158 661 \$ en 1996). Courrier Purolator Ltée n'a pas l'intention de régler ces instruments avant leur échéance. À cette date, ces instruments seront réglés pour un montant équivalant à la valeur présentée aux états financiers.

Deux opérations de troc sont en vigueur au 29 mars 1997. La première couvre le remboursement du solde du capital et des intérêts se rapportant aux effets prioritaires originaux. En mai 1996, Courrier Purolator Ltée a conclu une nouvelle opération de troc couvrant les changements aux conditions des effets prioritaires. La juste valeur des opérations de troc constitue une perte de 9 158 \$ au 29 mars 1997 (perte de 2 662 \$ en 1996).

La valeur comptable des effets subordonnés émis par *PCL Courier Holdings Inc.* se rapproche de la juste valeur.

8. AVOIR DU CANADA

	1997	1996
Capital d'apport	1 355 172 \$	1 355 172 \$
Déficit	(226 434)	(328 957)
Avoir du Canada	1 128 738 \$	1 026 215 \$

La Loi sur la Société canadienne des postes permet l'établissement d'une structure de capital composée de capital-actions. La Société est autorisée à émettre des actions au gouvernement du Canada en fonction de la valeur nette de l'actif de la Société à la date de la première émission des actions, tel qu'il est déterminé par le conseil d'administration, et suivant l'approbation du Conseil du trésor. Aucune action n'a encore été émise par la Société.

9. VARIATION DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FOND DE ROULEMENT

	1997	1996
Diminution (augmentation) des débiteurs	(26 037) \$	29 988 \$
Augmentation (diminution) des créditeurs et charges à payer	13 485	(70 248)
Augmentation (diminution) des salaires et avantages sociaux à payer	24 378	(44 743)
Diminution (augmentation) de la variation des autres éléments	8 821	(1 082)
hors caisse du fonds de roulement	20 647 \$	(86 085) \$

10. IMPÔTS SUR LE REVENU

La Société canadienne des postes est devenue une société d'Etat prévue par règlement à des fins d'impôts et, en tant que telle, est sujette à l'impôt sur le revenu fédéral en vertu de la loi de l'impôt sur le revenu depuis le 27 mars 1994.

La valeur attribuée pour fins fiscales aux éléments d'actif de la Société canadienne des postes a été établie à un montant supérieur à leur valeur comptable. L'avantage futur relatif à cet excédent n'a pas été comptabilisé dans les états financiers consolidés mais sera réalisé sur un nombre d'exercices ultérieurs à titre de déductions fiscales additionnelles.

7. DETTE À LONG TERME

1996	1997	
		Prêt de 10 ans du gouvernement du Canada exigible en avril 1998, intérêt à 9,705 %.
80 000 \$	80 000 \$	
		Obligations non remboursables par anticipation venant à échéance en mars 2016, intérêt à 10,35 %.
55 000	55 000	
		Effets prioritaires de 10 ans de 105 000 \$ US émis par Courrier Pivotalor Ltée, exigibles en mars 2004, intérêt à 8,83 %.
142 800		Des opérations de troc portant sur des devises étrangères couvrant la totalité du solde du capital et des paiements d'intérêts avaient pour résultat effectif de convertir le solde du capital en 142 800 \$ CAN, à 11,6 %.
		Selon une nouvelle entente de refinancement en date du 3 mai 1996, les termes et conditions suivants s'appliquent :
	119 408	Effets prioritaires de 90 000 \$ US émis en deux séries échéant en mars 2004, Série A, 50 000 \$ US porte intérêt à 10,08 % et prévoit le remboursement du capital par versements égaux au cours des cinq dernières années du terme, Série B, 40 000 \$ US porte intérêt à 9,83 % et prévoit le remboursement du capital par versements au cours des années du terme. Courrier Pivotalor Ltée a donné à ses créanciers la presque totalité de ses éléments d'actif en guise de cautionnement, ces créanciers n'ayant aucun recours contre la Société canadienne des postes. Courrier Pivotalor Ltée est sujette, en fonction du contrat synallagmatique, à certaines restrictions financières et autres durant le terme de la dette.
		Courrier Pivotalor Ltée a conclu des opérations de troc portant sur des devises étrangères et des taux d'intérêt dans le but de couvrir la totalité, en dollars US, du solde du capital et des paiements d'intérêts en les convertissant en dollars CAN à des taux de change variant de 1,376 \$ à 1,348 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 11,6 %.
		Effets subordonnés émis par PCL Courier Holdings Inc. exigibles en octobre 1998, intérêt à 12,5 %.
		Portion courante
255 602	84 128	
278 994	23 110	
255 884 \$	171 474 \$	
		Le montant des intérêts sur la dette à long terme a été de 28 048 \$ (28 568 \$ en 1996).
		Les montants des versements annuels en capital requis afin de s'acquitter des obligations de la dette à long terme sont les suivants :
1998	84 128 \$	
1999	5 322	
2000	16 176	
2001	27 570	
2002	23 056	
2003 et après	99 350	
255 602 \$		

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus fait appel au jugement et aux meilleures estimations de la direction quant à la mesure à reporter pour les éléments d'actif et de passif, à divulguer pour l'actif et le passif éventuel à la date des états financiers ainsi qu'au montant à présenter pour les revenus et les charges au cours de l'exercice. La mesure définitive pour tous ces éléments peut différer de ces estimations, cependant, l'écart entre la mesure définitive et la valeur à laquelle est constaté un élément ne devrait pas être important.

3. ENCAISSE ET PLACEMENTS À COURT TERME

Ce poste est composé d'encaisse et de placements de cote R-1 ayant, à la date d'achat, une échéance de moins de douze mois. Les placements sont comptabilisés au coût qui se rapproche de leur juste valeur en raison de leur courte échéance. Le taux de rendement interne pondéré des placements en main au 29 mars 1997 est de 3,13 % (5,00 % en 1996).

4. ENCAISSE ET PLACEMENTS RÉSERVÉS

La Société a mis à part un montant d'encaisse et de placements uniquement afin de gérer les mouvements de trésorerie reliés à la dette pour les indemnités de cessation d'emploi. Les placements sont présentés au coût amorti. Les placements sont effectués dans des investissements à faible risque et sont assortis d'échéances variant de un mois à 14 ans. Le taux de rendement interne pondéré des placements en main au 29 mars 1997 est de 7,59 % (7,29 % en 1996). La juste valeur des placements est estimée à partir des taux offerts sur le marché pour des placements aux termes et conditions semblables. La juste valeur de l'encaisse et placements réservés en date du 29 mars 1997 se chiffre à 299 268 \$ (251 884 \$ en 1996).

5. IMMOBILISATIONS

	1997	1996
Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Terrains	257 615 \$	257 615 \$
Bâtiments	1 187 772	559 157
Améliorations locales	115 016	66 487
Équipement	753 258	325 464
Véhicules	85 692	10 284
Mobilier et matériel de bureau	307 396	217 162
et des comptoirs de vente	451 099	200 069
Peut matériel		90 234
Collection du patrimoine postal	1	251 030
	3 157 849 \$	1 560 272 \$
	1 597 577 \$	1 702 170 \$

6. AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIF

	1997	1996
Achalandage, net de l'amortissement cumulé	116 509 \$	123 529 \$
Placement dans G.D. Net B.V., au coût	—	32 638
Frais de développement reportés, nets de l'amortissement cumulé	—	8 656
Autres actifs	19 920	19 641
	136 429 \$	184 464 \$

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée d'utilisation estimative des éléments d'actif suivants :

Bâtiments	30 et 40 ans
Améliorations locatives	terme fixe initial du bail plus la première option de renouvellement
Équipement	de 3 à 30 ans
Véhicules (autres que les véhicules pour passagers et les véhicules utilitaires à service réduit)	de 6 à 10 ans
Mobilier et matériel de bureau et des comptoirs de vente	de 3 à 20 ans
Petit matériel	de 5 à 15 ans

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux annuel de 30 pour cent pour tous les véhicules pour passagers et les véhicules utilitaires à service réduit.

(d) Comptabilisation des revenus

Les montants reçus et pour lesquels les services afférents n'ont pas encore été rendus à la fin de l'exercice sont reportés.

(e) Indemnités de cessation d'emploi et prestations aux retraités

Les employés de Poste Canada ont droit à des indemnités précises reliées à la cessation d'emploi, calculées selon les salaires en vigueur à la date de cessation, conformément aux conventions collectives ou aux conditions d'emploi. La valeur actuelle des coûts prévus des indemnités de cessation d'emploi non payées, déterminée par évaluation actuarielle, est inscrite comme une dette à long terme aux états financiers selon une méthode de répartition des prestations. Les indemnités de cessation d'emploi cumulées des employés ainsi que les gains et les pertes résultant d'évaluation actuarielle sont imputés à l'exploitation courante.

Poste Canada fournit de plus certains avantages en matière de soins de santé aux retraités admissibles. Les coûts des services courants sont déterminés par évaluation actuarielle et sont imputés à l'exploitation courante selon une méthode de répartition des prestations. Les coûts des services passés sont également déterminés par évaluation actuarielle et sont amortis sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active de la population des employés.

Les employés de Courrier Purolator Liée ne participent pas à ces programmes d'avantages sociaux.

(f) Régime de retraite

Les employés de Poste Canada participent au Régime de pension de retraite de la Fonction publique que le gouvernement du Canada administre. Les cotisations de la Société canadienne des postes au régime se limitent, d'après les lois actuelles, à un montant égal au montant des cotisations versées par les employés au titre des services courants. Ces cotisations, qui s'élevaient à 100 353 \$ (100 610 \$ en 1996), sont imputées à l'exploitation courante. D'après les lois actuelles, la Société canadienne des postes n'est pas tenue de verser une cotisation au titre des insuffisances actuarielles ou de l'indexation des prestations en vertu de la Loi sur la pension de la Fonction publique.

La quasi-totalité des employés à temps plein de même que les employés admissibles à temps partiel de Courrier Purolator Liée participent à son régime de retraite à prestations déterminées. Le coût des prestations de retraite gagnées par les employés est déterminé selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus, puis imputé à l'exploitation au fur et à mesure que les services sont rendus. Les redressements découlant de modifications au régime ou à ses hypothèses de base, ou de gains ou pertes actuariels sont amortis sur la durée estimative du reste de la carrière active du groupe de salariés couvert par le régime. La valeur actuarielle de l'actif du régime de retraite représente la valeur marchande. La valeur actuarielle des prestations constituées relatives aux services rendus au 29 mars 1997 est de 34 436 \$ (30 200 \$ en 1996). La valeur marchande estimée des actifs de la caisse de retraite de la Société au 29 mars 1997 est de 34 888 \$ (29 100 \$ en 1996).

(g) Impôts sur le revenu

La Société applique la méthode du report d'impôt fixe.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

(montants en milliers de dollars)

(29 mars 1997)

1. CONSTITUTION

La Société a été constituée en 1981 en vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes pour exploiter un service postal qui s'autofinance tout en offrant un service dont les normes répondent aux besoins de la population du Canada. Il s'agit d'une société d'État comprise à la partie II de l'annexe III de la Loi sur la gestion des finances publiques et elle est mandataire de Sa Majesté. Sa filiale, *PCL Courier Holdings Inc.* (Purulator), est gérée de façon indépendante. Elle s'autosuffit sur une base financière.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les présents états financiers consolidés ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Les principales conventions comptables suivies par la Société se résument comme suit :

(a) Consolidation

Les états financiers consolidés de la Société regroupent les comptes de la Société canadienne des postes et de ses filiales en propriété exclusive, Postes Canada Gestion de systèmes limitée, *CINA Holdings B.V.* (jusqu'au 31 octobre 1996, date à laquelle cette société fut dissoute à la suite de la disposition de son placement dans la société G.D. Net B.V.) et Société de portefeuille Postes Canada Limitée (qui détiennent une participation majoritaire dans *PCL Courier Holdings Inc.*).

L'achalandage résultant de l'acquisition des filiales est amorti selon la méthode linéaire sur une période de 20 ans.

(b) Exercice financier

L'exercice de la Société et de ses filiales en propriété exclusive se termine le dernier samedi du mois de mars. L'exercice terminé le 29 mars 1997 représente les résultats de 52 semaines tandis que l'exercice terminé le 30 mars 1996 représente les résultats de 53 semaines.

L'exercice de la société *PCL Courier Holdings Inc.* se termine le 5 avril 1997 et comprend 53 semaines.

En 1996, l'exercice de cette dernière s'était terminé le 29 mars et comprenait 52 semaines.

(c) Immobilisations et amortissement

Les terrains, les bâtiments et le matériel qui ont été transférés du gouvernement du Canada à la Société lors de sa constitution ont été comptabilisés à leur juste valeur à cette date, établie de la façon suivante :

Terrains	● à la valeur marchande fondée sur leur utilisation
Bâtiments	● au coût de remplacement non amorti
Équipement, véhicules, mobilier et matériel de bureau et des comptoirs	● au coût de remplacement non amorti ou au coût d'origine moins l'amortissement estimatif

La valeur marchande des terrains et le coût de remplacement non amorti des bâtiments transférés du gouvernement du Canada ont été déterminés par une évaluation indépendante.

Les acquisitions effectuées après la constitution sont comptabilisées au coût.

La Société a une entente avec les Archives nationales du Canada et le Musée canadien des civilisations pour l'exploitation, l'administration et le maintien des archives des postes du Canada et du Musée canadien des postes respectivement, à savoir du matériel philatélique, des objets de collection, une bibliothèque postale, des expositions qui relaient l'origine du service postal ainsi que d'autres objets du patrimoine. Ces collections, expositions et livres, d'une valeur indéterminée, ne sont pas destinés à la vente et une valeur symbolique leur a été attribuée dans les états financiers consolidés.

BILAN CONSOLIDÉ

(en milliers de dollars)

29 mars 1997 30 mars 1996

ACTIF

Actif à court terme	
Encaisse et placements à court terme (note 3)	392 570 \$
Débiteurs	276 744
Charges payées d'avance	67 184
	736 498

Encaisse et placements réservés (note 4)	292 583
Immobilisations (note 5)	1 560 272
Autres éléments d'actif (note 6)	136 429
	184 464

2 725 782 \$ 2 515 379 \$

PASSIF ET AVOIR DU CANADA

Passif à court terme	
Créditeurs et charges à payer	313 986 \$
Salaires et avantages sociaux à payer	285 774
Produits reportés	180 651
Mandats de poste en circulation	36 809
Portion courante de la dette à long terme	84 128
	901 348

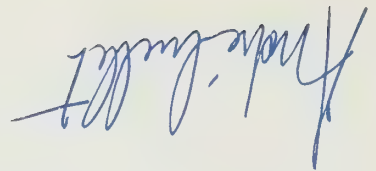
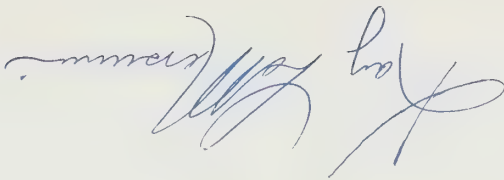
Dette à long terme (note 7)	171 474
Indemnités de cessation d'emploi et prestations aux retraités	524 222
	440 836

Avoir du Canada (note 8)	1 128 738
	1 597 044
	1 489 164

2 725 782 \$ 2 515 379 \$

Les notes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

Approuvé au nom du conseil d'administration :
le président du conseil d'administration,

la présidente du comité de vérification,

ÉTAT CONSOLIDÉ DE L'ÉVOLUTION DES MOUVEMENTS DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 29 mars 1997 30 mars 1996
(en milliers de dollars)

Rentrées (sorties) de fonds liées aux activités suivantes

Activités d'exploitation		
Bénéfice net	112 523 \$	28 181 \$
Éléments ne nécessitant pas de sorties de fonds :		
Amortissement des immobilisations	168 984	167 273
Amortissement des autres éléments d'actif	15 676	15 701
Perte (gain) lors de l'aliénation d'immobilisations	2 015	(174)
Gain lors de l'aliénation de placement à long terme	(14 302)	—
Indemnités de cessation d'emploi et prestations aux retraités courues	102 749	66 641
Paielements d'indemnités de cessation d'emploi et de prestations aux retraités	387 645	277 622
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement (note 9)	(19 363)	(24 265)
	20 647	(86 085)
	388 929	167 272
Dividende	(10 000)	—
Activités de financement	(23 392)	—
Diminution de la dette à long terme		
Activités d'investissement	(101 724)	(81 719)
Acquisition d'immobilisations	72 623	5 550
Produit de l'aliénation de placement à long terme	46 940	—
Diminution (augmentation) – autres actifs	(279)	204
Augmentation de l'encaisse et des placements réservés	(39 299)	(37 465)
Augmentation de l'encaisse et des placements à court terme	333 798	53 842
Encaisse et placements à court terme au début de l'exercice	58 772	4 930
Encaisse et placements à court terme à la fin de l'exercice	392 570 \$	58 772 \$

Les notes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

ÉTAT CONSOLIDÉ DES RÉSULTATS ET DES BÉNÉFICES NON RÉPARTIS

Exercice terminé le		
(en milliers de dollars)	29 mars	30 mars
1997	1996	
Produits d'exploitation	5 085 092 \$	4 955 915 \$
Coûts d'exploitation		
Salaires et avantages sociaux	3 041 792	3 034 441
Amortissement des immobilisations	168 984	167 273
Autres coûts d'exploitation	1 733 114	1 683 785
Bénéfice d'exploitation	141 202	70 416
Autres produits (charges)		
Investissement et autres produits	17 981	4 091
Amortissement de l'achalandage	(7 020)	(7 267)
Intérêts	(34 302)	(35 082)
	(23 341)	(38 258)
Bénéfice avant impôts sur le revenu	117 861	32 158
Provision pour impôts sur le revenu (note 10)	5 338	3 977
Bénéfice net	112 523	28 181
Déficit au début de l'exercice	(328 957)	(357 138)
	(216 434)	(328 957)
Dividende	(10 000)	—
Déficit à la fin de l'exercice	(226 434) \$	(328 957) \$

Les notes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS SUR L'ANALYSE DES CONTRIBUTIONS DE L'ANALYSE ANNUELLE DES COÛTS

Au conseil d'administration

Société canadienne des postes

Nous avons vérifié l'analyse des contributions de l'Analyse annuelle des coûts de Poste Canada pour l'exercice terminé le 29 mars 1997 (pages 25 et 26), préparée conformément à la méthode d'établissement des coûts expliquée dans les notes de l'analyse des contributions de l'Analyse annuelle des coûts. La responsabilité de l'information financière incombe à la direction de la Société et cette information a été préparée en utilisant les produits et les charges du secteur Poste Canada contenus dans la note 15 afférente aux états financiers consolidés vérifiés de l'exercice terminé le 29 mars 1997, ainsi que d'autres données opérationnelles. Notre responsabilité se limite à exprimer une opinion, à partir de notre vérification, sur l'information financière résultant de l'application de la méthodologie de l'établissement des coûts.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans l'information financière. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'information financière. Elle comprend également l'évaluation de la méthodologie sous-jacente utilisée et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.

À notre avis

(a) L'analyse des contributions de l'Analyse annuelle des coûts présente fidèlement, à tous égards importants, la contribution des services par marché ainsi que la contribution des services protégés par le privilège exclusif, des services concurrentiels et des services concessionnaires pour l'exercice terminé le 29 mars 1997, conformément à la méthode d'établissement des coûts expliquée dans les notes de l'analyse des contributions de l'Analyse annuelle des coûts, et

(b) en utilisant la méthode d'établissement des coûts expliquée en détail dans les notes, Poste Canada ne procède pas à l'interfinancement de son groupe de services concurrentiels ou autre regroupement par marché de services concurrentiels, au moyen de produits protégés par le privilège exclusif pour l'exercice terminé le 29 mars 1997.



(comptables agréés)

Ottawa, Canada

le 21 avril 1997

Négociations collectives Poste Canada

Des négociations sont en cours ou viennent de se terminer avec chacun des quatre syndicats qui représentent les employés de Poste Canada.

Le Syndicat des travailleuses et travailleurs des postes (STTP) représente plus de 38 400 employés, surtout des employés affectés au traitement du courrier et des facteurs. La convention collective actuelle signée avec le STTP expire le 31 juillet 1997. Poste Canada et le STTP ont amorcé des négociations au début d'avril en se fixant comme objectif d'en arriver à un accord avant l'expiration de la convention.

L'Association canadienne des maîtres de postes et adjoints (ACMPA) représente plus de 6 500 employés. À la fin de mars 1997, l'ACMPA et Poste Canada se sont provisoirement mis d'accord sur un nouveau contrat qui couvre la période du 1^{er} janvier 1997 au 30 juin 1998 et qui prévoit une nouvelle grille salariale et l'harmonisation de certains avantages sociaux des employés membres de l'ACMPA. L'accord n'est pas encore ratifié par les membres de l'ACMPA, mais le vote devrait être terminé d'ici le 14 mai 1997.

L'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) représente plus de 2 900 employés de bureau. La convention collective avec ce syndicat a expiré le 30 septembre 1996. À la fin de mars, Poste Canada et l'AFPC ont conclu un accord provisoire dont on prévoit la ratification syndicale d'ici le 1^{er} mai 1997. Le nouveau contrat expirera le 30 septembre 1998. Cette convention prévoit des augmentations salariales et l'harmonisation des avantages sociaux avec ceux des employés représentés par les autres syndicats de Poste Canada.

L'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) représente plus de 2 700 superviseurs d'établissement, superviseurs de facteurs et représentants commerciaux. Poste Canada et l'AOPC ont conclu un accord à la fin de mars 1997 pour la période allant jusqu'au 31 décembre 1997. Cet accord prévoit l'harmonisation des avantages sociaux avec ceux des employés représentés par les autres syndicats de Poste Canada, certaines augmentations salariales immédiates et un régime d'incitation individuelle débutant en 1996-1997.

Purolator

En juillet 1996, Purolator a signé avec les Teamsters une convention nationale de quatre ans s'appliquant à tous les courriers et les manutentionnaires de colis. Purolator a aussi conclu un accord de quatre ans avec son syndicat des employés de bureau du Québec en octobre 1996. Ensemble, ces deux conventions lient 93 % des employés syndiqués de Purolator à des conventions collectives jusqu'à l'an 2000. Purolator a aussi diverses conventions collectives avec ses employés de bureau en Alberta, au Manitoba, en Saskatchewan, en Ontario et au Nouveau-Brunswick, qui expirent en juillet 1997. Les négociations relatives à toutes ces conventions doivent être amorcées en avril 1997.

Perspectives de dépenses en immobilisations

La Société ne prévoit pas que Poste Canada ou Purolator engage d'importantes dépenses en immobilisations dans l'avenir prochain. Poste Canada et Purolator utilisent de nombreux contrats de location-exploitation pour satisfaire leurs besoins d'installations, de véhicules et de matériel informatique.

TENDANCES, ENGAGEMENTS ET RISQUES

Perspectives du marché

Poste Canada prévoit une certaine expansion de ses services sur le marché des communications. Au cours des cinq prochaines années, les volumes de la Poste-lettres ne devraient connaître qu'une modeste croissance dans un marché global des communications en expansion. À plus long terme, les utilisateurs dominants des services de la Poste-lettres (tels les banques, les sociétés de service public, les sociétés émettrices de cartes de crédit et les gouvernements) continueront d'exploiter les médias électroniques là où ils le jugeront rentable. Cependant, Poste Canada prévoit maintenir une partie importante de ce marché pour l'avenir prévisible, en raison de l'avantage concurrentiel que lui vaut l'étendue de son réseau national. La politique de Poste Canada relativement au tarif-lettres de base, de pair avec une modeste croissance des affaires, devrait toutefois garder en deçà du taux d'inflation la croissance future des revenus provenant de ce marché.

L'abandon du service de la Média poste sans adresse à tarif économique continuera de se répercuter sur les résultats obtenus par Poste Canada dans le marché de la publicité. Poste Canada compte canaliser ses efforts de marketing vers ce marché, de façon plus particulière sur les services de la Média poste sans adresse et de la Média poste sans adresse à tarif préférentiel. La Société canadienne des postes prévoit que ces deux services, surtout la Média poste avec adresse, connaîtront une croissance considérable et soutenue.

La simplification des services à laquelle travaille Poste Canada changera sûrement la façon dont les services de distribution physique sont offerts. On prévoit de plus que les activités commerciales destinées à tirer parti des occasions que présentent les secteurs des petites et moyennes entreprises permettront d'atteindre un taux de croissance supérieur à celui de l'ensemble de l'économie. On s'attend que les augmentations de volumes de Purolator proviennent de la croissance économique générale, de nouveaux clients, de l'expansion des volumes d'envois à destination et en provenance des États-Unis et de la croissance des nouveaux services offerts, tels que la livraison le jour même. Purolator a récemment introduit de nouveaux tarifs majeurs et revoit périodiquement les prix contractuels accordés aux clients, au fur et à mesure que les contrats individuels expirent. Dans le cadre des efforts qu'elle déploie pour améliorer le service et la productivité, Purolator compte remplacer sa plateforme de technologie de l'information en 1997-1998. Elle a imparti le développement et l'exploitation courante de ce réseau en signant un contrat de cinq ans qui lui coûtera 35 millions de dollars pendant la durée de ce contrat.

Stratégies de gestion du risque

Le 31 juillet 1996, le Rapport sur l'examen du mandat de la Société a été remis à la ministre responsable de la Société canadienne des postes. Le rapport du Comité couronnait un long examen des opérations de la Société et la tenue de séances publiques à l'échelle du Canada au début de 1996. La ministre a soutenu certaines des 31 recommandations du Comité, entre autres le retrait de Poste Canada de la Média poste sans adresse à tarif économique, ce qui a eu des répercussions sur les revenus de la Société. Les autres recommandations retenues traitaient des engagements de service et de l'obligation de la Société de rendre des comptes au public. Elles ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être. La ministre a retenu les services de Toronto Dominion Securities Inc. comme conseiller relativement aux autres recommandations.

Pour réduire les coûts, la Société canadienne des postes a lancé un programme interne au sein de Poste Canada visant à repérer des occasions d'économiser. Les possibilités identifiées relèvent surtout du secteur des opérations de levée et de livraison de Poste Canada. En plus de ses initiatives de simplification portant sur le marché de la distribution physique, Poste Canada a identifié des possibilités de diminuer les coûts et d'accroître les volumes en simplifiant une vaste gamme d'autres services et en éliminant les chevauchements parmi ses services. La Société croit qu'il est encore possible de réduire considérablement les coûts de main-d'œuvre de Poste Canada, particulièrement dans le système de livraison du courrier. Ces changements ne seront possibles que si Poste Canada et les syndicats recherchent ensemble de manière constructive des façons d'accroître la souplesse et de réduire le temps improductif rémunéré.

Ratios financiers

Parce qu'elle est inscrite à la partie II de l'annexe III de la Loi sur la gestion des finances publiques, la Société doit produire un rendement et verser des dividendes sur ses bénéfices. La direction reconnaît que la Société doit atteindre un rendement commercial si elle veut améliorer son service, maintenir et étendre son réseau actuel au fur et à mesure de la croissance de la population du Canada, effectuer les nouveaux investissements par lesquels passera vraisemblablement l'accroissement de sa productivité, et adapter la composition de ses services en fonction de l'évolution du marché. En 1989, la Société a retenu les services de conseillers financiers externes pour l'aider à déterminer les ratios appropriés servant à mesurer son rendement financier. Le tableau ci-après donne ces ratios pour les cinq dernières années. Tous les ratios se sont améliorés en 1995-1996, sauf le taux d'investissement concernant les biens en immobilisations. Ce taux est touché par les politiques de l'entreprise ayant trait aux investissements en question, y compris la politique en vigueur qui permet l'utilisation des contrats de location-exploitation pour répondre aux besoins d'installations, de véhicules et d'équipement informatique.

Ratios consolidés					
	1996-97	1995-96	1994-95	1993-94	1992-93
Profitabilité					
Rendement de l'avoir	10,4 %	2,8 %	(6,7) %	(22,5) %	1,9 %
Rendement du capital	3,9 %	1,0 %	(2,4) %	(10,0) %	1,0 %
Marge d'exploitation	2,8 %	1,4 %	(0,7) %	0,7 %	2,1 %
Lever					
Flux financiers/dette	226,2 %	74,2 %	45,2 %	40,5 %	128,9 %
Liquidités					
Fonds de roulement	0,82	0,47	0,40	0,41	0,42
Couverture des charges financières	1,50	1,14	0,70	(1,87)	1,38
Investissement					
Flux financiers/acquisition d'immobilisations	381,4 %	231,7 %	95,5 %	41,5 %	96,7 %
Taux d'investissement dans les immobilisations	1,8 %	2,4 %	3,5 %	4,1 %	5,7 %
Versement de dividende					
Ratio de versement de dividende S. O.*	35,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

* Les dividendes pour 1996-1997 seront déclarés et payés en 1997-1998.

Ressources en capital

Poste Canada finance ses besoins de liquidités en utilisant l'encaisse qui provient de ses opérations et de ses emprunts. Elle compte, parmi ses sources disponibles de financement, l'émission d'obligations et de billets à ordre à court terme ainsi que l'utilisation de ses marges de crédit bancaires. La dette ainsi créée est une obligation inconditionnelle directe de la Société et de la Couronne du chef du Canada. En 1996-1997, Poste Canada a été autorisée à emprunter, ailleurs que de la Couronne, jusqu'à 300 millions de dollars en émettant des billets et en utilisant ses marges de crédit bancaires. À l'heure actuelle, Poste Canada n'a pas d'emprunt à court terme, exception faite des 80 millions de dollars qu'elle devra remettre à la Couronne du chef du Canada en avril 1998. Poste Canada prévoit rembourser cette dette à échéance avec ses réserves d'encaisse. Les 55 millions de dollars de sa dette à long terme doivent être remboursés à des investisseurs institutionnels en mars 2016.

La dette de Purolator n'est pas garantie ni autrement cautionnée par la Société ni par la Couronne. Purolator a actuellement pour 119 millions de dollars d'effets prioritaires qui arrivent à échéance en mars 2004 et sont détenus par des investisseurs institutionnels ainsi que 5 millions de dollars d'effets subordonnés qui sont détenus par la Société canadienne des postes et d'autres actionnaires minoritaires et arrivent à échéance en octobre 1998. En mai 1996, Purolator a restructuré ses effets prioritaires après ne pas avoir respecté une garantie de ratio de couverture des charges fixes parce qu'elle avait essuyé des pertes de revenus par suite d'une interruption de travail en Colombie-Britannique. Dans le cadre de la restructuration, une modification à la garantie de couverture des charges fixes a permis d'abaisser le ratio minimum requis et d'éliminer du calcul du ratio un rajustement qui avait pour effet de limiter les dépenses d'investissement. L'ajout d'une garantie reliée aux dépenses d'investissement a permis à Purolator de mieux planifier et d'engager ses dépenses d'investissement. Purolator a aussi fait un remboursement de capital de 15 millions de dollars américains et a convenu d'accroître le taux d'intérêt et le taux de remboursement du capital pour le reste du terme. Purolator respecte les garanties révisées depuis la restructuration des effets prioritaires.

La Société ne prévoit pas que le secteur Poste Canada ou Purolator ait besoin d'emprunter d'autres fonds dans un avenir prochain si ce n'est pour la gestion des besoins d'encaisse au jour le jour.

Purulator

Purulator gère ses ressources en capital et engage ses coûts de façon indépendante de Poste Canada. L'Analyse annuelle des coûts de Poste Canada ne traite donc pas de cette entreprise. Les transactions entre Poste Canada et Purulator s'effectuent selon des conditions et des prix commerciaux normaux, comparables à ceux de transactions entre Poste Canada ou Purulator et des clients ou fournisseurs. En 1996-1997, Poste Canada a versé 16 millions de dollars, comparativement à 14 millions en 1995-1996, pour des frais de transport aérien à contrat sur grande distance. Il n'y a eu, en 1996-1997, aucune autre transaction importante entre les deux entreprises. Au cours de cet exercice, le revenu net de 17 millions de dollars de Purulator a contribué de façon importante au bénéfice net de la Société canadienne des postes.

Pris ensemble, la gestion indépendante des deux secteurs, les prix et les conditions à la base des transactions entre les deux entreprises et le revenu net de Purulator établissent qu'en 1996-1997, cette entreprise n'a fait l'objet d'aucun interfinancement de la part de Poste Canada.

RENDEMENT EN REGARD DU PLAN

Comme le montre le tableau suivant, le rendement réel de la Société en 1996-1997 a été conforme aux projections du *Plan général* le plus récent ou les a dépassées.

(en millions de dollars)			
	Résultats	Plan	Écart
Produits d'exploitation	5 085 \$	4 988 \$	97 \$
Coûts d'exploitation	4 944	4 842	(102)
Bénéfice d'exploitation	141	146	(5)
Autres produits (charges)	(23)	(34)	11
Bénéfice avant les impôts sur le revenu	118	112	6
Impôts sur le revenu	6	5	(1)
Bénéfice net	112 \$	107 \$	5 \$

LIQUIDITÉS ET RESSOURCES EN CAPITAL CONSOLIDÉES**Liquidités**

Les activités d'exploitation, de financement et d'investissement ont contribué à l'augmentation de 334 millions de dollars de l'encaisse et des placements à court terme. L'amélioration de l'encaisse résulte en grande partie du flux de trésorerie découlant des opérations. Le passif actuel de 901 millions de dollars a laissé la Société avec un fonds de roulement négatif de 165 millions qui représente une réduction de 252 millions du déficit de 1995-1996.

L'encaisse et les placements réservés pour couvrir les prestations de cessation d'emploi à payer ont été portés à 293 millions de dollars, par rapport à 253 millions en 1995-1996. Cette augmentation est en partie attribuable aux 21 millions de dollars d'intérêts gagnés et réinvestis au titre de l'encaisse et des placements réservés en 1996-1997 et à une nouvelle infusion de 18 millions dans l'actif réservé pour la gestion de l'encaisse.

NOTES DE L'ANALYSE DES CONTRIBUTIONS – ANALYSE ANNUELLE DES CÔÛTS

Exercice terminé le 29 mars 1997

1. Généralités

L'Analyse annuelle des coûts calcule la contribution des services protégés par le privilège exclusif, des services concurrentiels et des services concessionnaires, ainsi que la contribution des catégories et groupes particuliers de ces services, comme étant les revenus de ces services, groupes ou catégories, moins leurs coûts différentiels à long terme.

2. Méthodologie d'établissement des coûts

a) Coûts différentiels à long terme
La méthodologie d'établissement des coûts utilisée par Poste Canada mesure le coût différentiel à long terme des services individuels et des groupes de services. Le coût différentiel à long terme correspond au coût total annuel déduisant de la prestation d'un service. L'ensemble des unités de service fournies durant l'année.

b) Base d'activité

Les services fournis par Poste Canada font l'objet d'une analyse visant à déterminer les diverses activités ayant conduit à la prestation des services. On analyse ensuite les activités pour déterminer la relation entre les coûts et les services qui ont nécessité le déroulement de chaque activité en particulier. Les volumes des services ou d'autres données servent à l'attribution de ces coûts d'activité aux services.

c) Principes d'attribution

On identifie les relations de causalité qui existent entre le coût des ressources et les activités accomplies ainsi qu'entre les activités accomplies et les services fournis. Les coûts d'activité qu'entraîne la prestation d'un service particulier sont imputés à ce service. Les coûts qui ne peuvent être imputés à la prestation d'un service sont réputés coûts de soutien ou sont considérés comme des coûts fixes communs à plus d'un service. Lorsqu'ils sont propres à un groupe de services, ces coûts sont imputés à ce niveau supérieur d'agrégation de groupe.

d) Source des données

Les données financières utilisées dans la méthode d'établissement des coûts viennent du grand livre général des revenus et des coûts de Poste Canada. Tous les coûts sont rangés dans l'une des trois catégories suivantes : coûts d'activité attribuables à un service, coûts d'activité fixes propres à un groupe de services, ou coûts d'activité non attribuables.

Les données relatives au temps d'exploitation, aux volumes d'envois et au poids/volume servent à attribuer des coûts du grand livre général à des activités et des coûts d'activité à des services. En l'absence de données d'exploitation, un équivalent approprié sert à faire l'attribution.

e) Rapprochement des documents financiers

Les coûts et revenus totaux étudiés dans l'Analyse annuelle des coûts correspondent aux coûts et revenus totaux qui forment le secteur Poste Canada des états financiers vérifiés de la Société canadienne des postes.

f) Vérification d'interfinancement

Selon la méthodologie de l'Analyse annuelle des coûts, une contribution positive (revenus supérieurs aux coûts différentiels à long terme) d'un groupe de services, réunis par marchés ou par services concurrentiels, établit que les services n'ont pas fait l'objet d'un interfinancement par les revenus tirés d'autres services ou groupes de services.

ANALYSE DE L'ÉTABLISSEMENT DES COÛTS ET DES CONTRIBUTIONS

Poste Canada

En tant qu'entreprise multiservices, Poste Canada emploie une infrastructure commune pour assurer ses divers services dans chacun des trois principaux marchés où elle est présente. Au fil des ans, Poste Canada a mis au point, de concert avec des comptables et des économistes experts, une méthodologie d'établissement des coûts différentiels par activité qui répartit les coûts entre ses services. Elle applique cette méthodologie chaque année dans son Analyse annuelle des coûts, qui dégage les données de coûts entrant en ligne de compte dans les décisions de tarification. L'Analyse annuelle des coûts sert également de base pour vérifier que Poste Canada ne livre pas une concurrence déloyale en procédant à l'interfinancement de ses services concurrentiels au moyen des revenus qu'elle tire de ses services protégés par le privilège exclusif.

La méthodologie, résumée dans les notes de l'analyse des contributions ci-dessous, considère que certains coûts proviennent de la prestation de services individuels ou de groupes de services, tandis que d'autres sont des coûts communs à l'infrastructure de Poste Canada. Environ 60 % du total des coûts non consolidés de Poste Canada sont imputés à des services individuels ou à des groupes de services dans le cadre de l'Analyse annuelle des coûts.

Comme l'indique l'analyse suivante, chacun des trois marchés, tout comme les services concurrentiels, a généré une contribution positive importante en 1996-1997. Selon la méthodologie de l'Analyse a généré une contribution positive pour un groupe de services, réunis par marchés ou par services concurrentiels, établit que ce groupe de services n'a fait l'objet d'aucun interfinancement au moyen des revenus provenant de services protégés par le privilège exclusif.

ANALYSE DES CONTRIBUTIONS – ANALYSE ANNUELLE DES COÛTS

Exercice terminé le 29 mars 1997
(en millions de dollars)

I - Contribution des services par marché

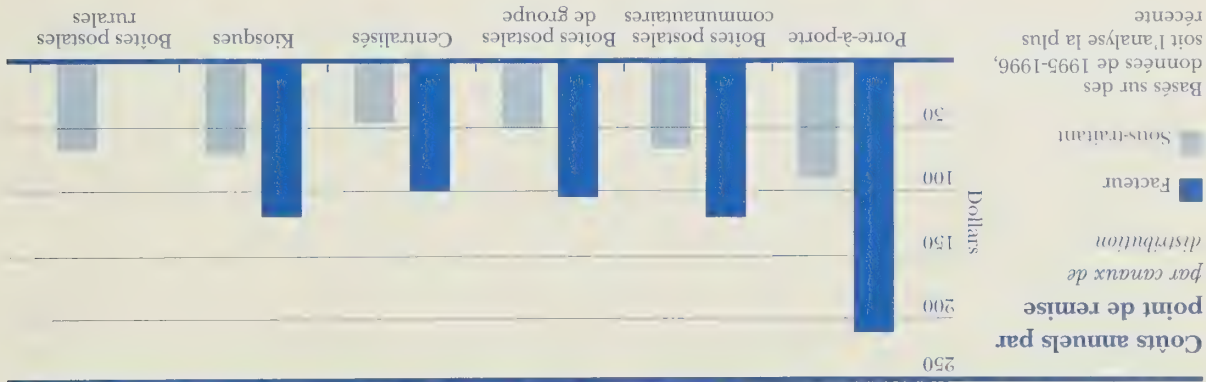
Contribution				
Produits d'exploitation	2 273 \$	832 \$	806 \$	414 \$
Coûts différentiels à long terme	1 127	542	677	191
Contribution	1 146 \$	290 \$	129 \$	223 \$
Total				
4 325 \$				

II - Contribution des services protégés par le privilège exclusif, des services concurrentiels et des services concessionnaires

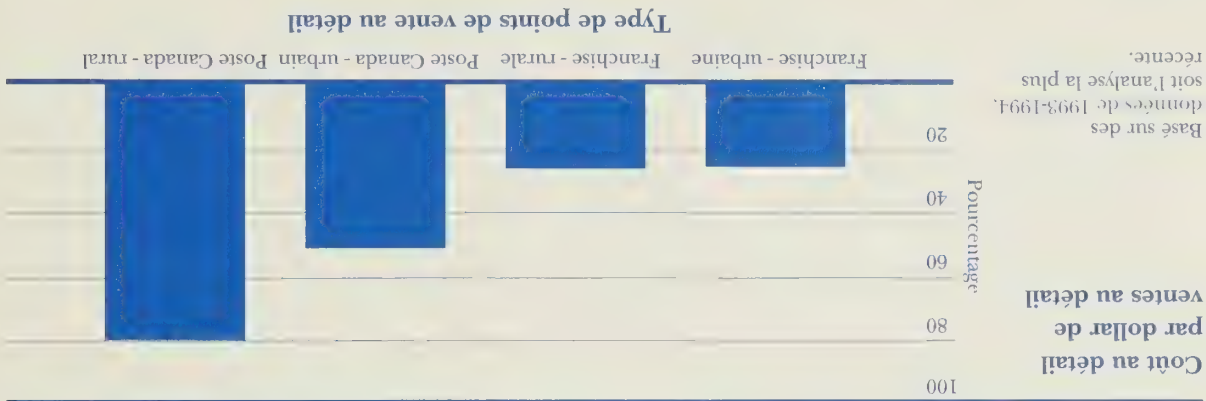
Contribution				
Produits d'exploitation	2 674 \$	1 377 \$	117 \$	157 \$
Coûts différentiels à long terme	1 323	1 087	96	31
Contribution	1 351 \$	290 \$	21 \$	126 \$
Total				
4 325 \$				

Les notes suivantes font partie intégrante de l'analyse des contributions tirée de l'Analyse annuelle des coûts.

Les coûts que Poste Canada doit engager pour la prestation des services de livraison varient considérablement selon les canaux de distribution qu'elle emploie. Le graphique suivant illustre ces différences sous forme de coûts annuels par point de remise.



Les coûts des services sous-jacents à la vente au détail ne sont pas les mêmes si le client se présente dans une franchise ou dans un comptoir postal appartenant à Poste Canada. Le graphique suivant illustre les différences du coût au détail par dollar de ventes au détail.



Purvator

Les coûts salariaux de 286 millions de dollars pour les messageries, la manutention des colis, l'administration et le travail de bureau ont augmenté de 10,0 % par rapport à 1995-1996. Le changement s'explique par l'accroissement des volumes, une augmentation salariale prévue pour la première année d'une convention collective de quatre ans et la conversion de postes d'agent en postes d'employés rémunérés à l'heure dans certaines régions du pays.

Les coûts de transport de 118 millions de dollars ont augmenté de 16,9 % par rapport à 1995-1996 en raison de l'accroissement des volumes, des majorations tarifaires pour le transport à contrat sur grande distance, de nouveaux circuits de transport ajoutés pour agrandir le réseau et d'augmentations du prix du carburant qui ont atteint jusqu'à 13 %.

Les autres coûts ont subi une hausse totale de 3,7 %. La croissance importante des volumes a toutefois permis une réduction nette de 0,3 % des coûts unitaires.

Le coût de la main-d'œuvre représente la plus grande part des coûts d'exploitation de Poste Canada. Les 2 703 millions de dollars affectés aux coûts de rémunération et d'avantages sociaux de 1995-1996 sont passés à 2 676 millions en 1996-1997, ce qui équivaut à une augmentation de 0,9 %. La hausse résulte de la croissance du nombre d'employés de la distribution et de l'augmentation de salaire de 2 % accordée en février 1997 aux membres du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP), conformément à leur convention collective de 1995. Les taux de rémunération de base de ces employés étaient demeurés les mêmes depuis 1994. Les coûts des avantages sociaux ont aussi augmenté de 10,3 %, en raison surtout de l'augmentation des coûts associés aux soins de santé postérieurs au départ à la retraite. Poste Canada assume ces coûts pour les employés qui ont pris leur retraite en 1993 ou au cours des années suivantes; il incombe au gouvernement de payer les coûts pour les autres employés retraités. Dans le cadre de l'examen du mandat, la Société a analysé ses coûts de main-d'œuvre et a établi que Poste Canada pourrait éviter de payer des coûts annuels importants attribuables à la rémunération des heures non travaillées, à des règles de travail restrictives limitant la productivité et à un niveau d'avantages sociaux nettement supérieur à celui d'autres administrations postales et de concurrents de Poste Canada.

Comme deuxième composante importante des coûts d'exploitation de Poste Canada, on trouve le coût des opérations de levée et de livraison effectuées à contrat, y compris les coûts reliés aux routes rurales et d'une partie de la levée et de la livraison en milieu urbain. Ces coûts de 259 millions de dollars ont diminué de 2,2 % par rapport à l'exercice précédent, malgré une augmentation continue du nombre de points de remise.

Les coûts relatifs aux installations immobilières, c'est-à-dire les coûts d'exploitation et d'entretien des établissements où se déroulent les opérations de Poste Canada, ont atteint 225 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 3,0 % par rapport à 1995-1996. L'augmentation est essentiellement attribuable à la non-récurrence d'une réduction de coûts uniques dont a bénéficié la Société en 1995-1996 pour l'entretien et l'exploitation des bâtiments. Cette augmentation, à son tour, a été contrebalancée partiellement par des stratégies de réduction des coûts introduites par Poste Canada par suite de l'impartition de la gérance de ses établissements.

En 1996-1997, le transport effectué à contrat a coûté 215 millions de dollars, comparativement à 225 millions en 1995-1996, ce qui représente une diminution de 2,5 %. En cours d'année, Poste Canada a réorganisé son réseau pour tirer profit de modes de transport moins coûteux. Poste Canada a de plus négocié des accords avec des transporteurs lui permettant d'échapper aux augmentations générales de prix qui ont frappé d'autres secteurs de l'industrie des transports. Les coûts reliés à l'informatique et aux communications ont diminué de 6,6 %, passant de 109 millions de dollars à 100 millions, grâce aux efforts fructueux de Poste Canada pour améliorer l'efficacité de ses systèmes informatiques et aux réductions mineures des tarifs prévus dans les ententes d'impartition dont elle a su profiter.

Le total des autres dépenses, soit 749 millions de dollars (9,2 % de plus que l'exercice précédent), comprend 168 millions d'amortissement, en hausse de 3,7 % par rapport à l'exercice précédent. Les paiements versés aux administrations postales étrangères ont augmenté considérablement, soit de 44 millions de dollars ou 41,7 %. Il y a également eu une hausse de 16 millions de dollars des paiements de location pour l'équipement des établissements. Les autres dépenses ont été partiellement compensées par le recouvrement d'une moins-value comptabilisée en mars 1995 du placement dans GD Express Worldwide N.V.

Marché de la distribution physique

Sur le marché de la distribution physique, les revenus de 813 millions de dollars enregistrés en 1995-1996 sont passés à 806 millions, ce qui équivaut à une augmentation de 1,5 %. Les volumes de colis ordinaires ont augmenté de 1,8 %, mais une composition défavorable des produits a fait fléchir de 2,5 % le revenu moyen par envoi. Les volumes des Messageries prioritaires ont par contre subi une baisse de 1,5 % dans une industrie hautement concurrentielle et sensible aux prix. Les produits d'exploitation tirés du produit Xpresspost, l'autre service accéléré de Poste Canada, se sont accrus de 15,5 % en raison du positionnement réussi du produit comme solution de rechange à prix avantageux aux services de messagerie assurant la livraison le jour suivant.

Autres revenus

Poste Canada tire aussi des produits d'exploitation de ses services de réexpédition du courrier, de mandats-poste et de location de cases postales, ainsi que des paiements qu'elle reçoit des administrations postales étrangères pour la livraison de leur courrier au Canada. En 1996-1997, les revenus de ces services ont augmenté de 41 millions de dollars, soit de 13,7 %, en raison surtout de revenus accrus de 39 millions provenant des administrations postales étrangères. Il y a eu aussi une hausse de 44 millions de dollars des montants payés à ces administrations postales pour la livraison du courrier en provenance du Canada.

Purolator

Purolator a connu une croissance importante de ses revenus, soit de 10,3 %, en affichant des produits d'exploitation de 760 millions de dollars en 1996-1997. Cette croissance est attribuable en grande partie à une augmentation des volumes de 8,4 % et des revenus par envoi de 1,1 %. Dans le cas des volumes, l'augmentation s'explique par l'accroissement des volumes des clients actuels, le lancement d'un nouveau service de livraison le même jour et l'expansion du service terrestre de Purolator pour les envois en provenance des États-Unis. L'augmentation du revenu par envoi est le résultat net de l'augmentation des prix courants et des prix contractuels, tempérée par la diminution du poids moyen par envoi.

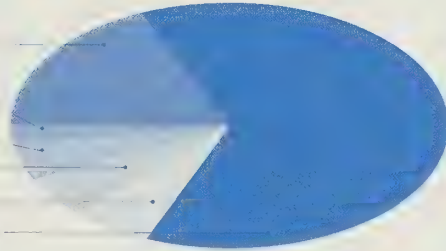
Coûts d'exploitation

Coûts consolidés

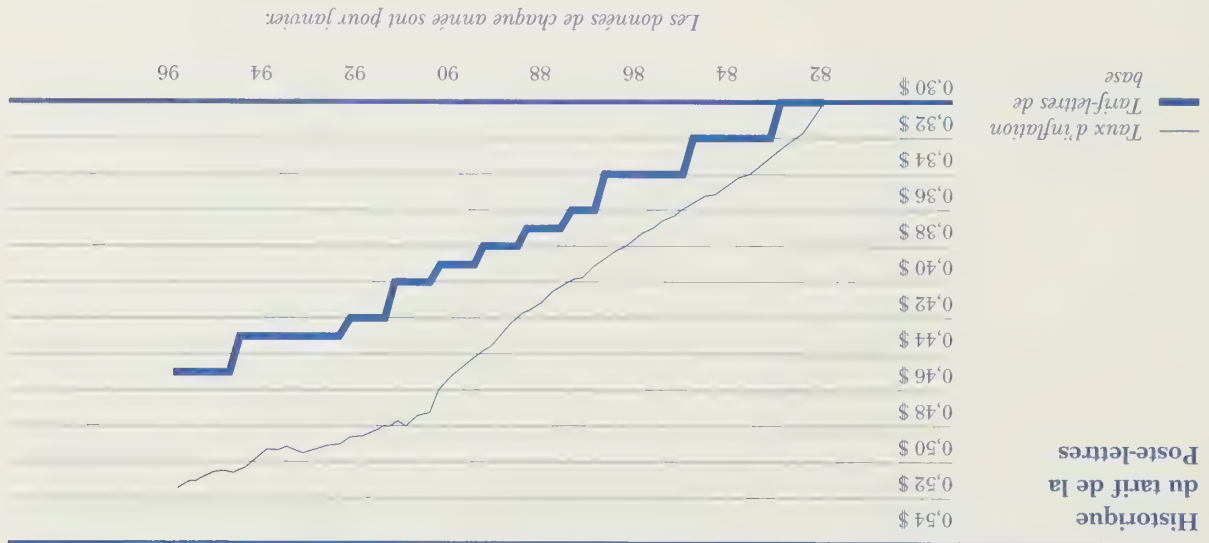
Les coûts d'exploitation consolidés de la Société en 1996-1997 se sont chiffrés à 4 944 millions de dollars, ce qui correspond à une augmentation de 2,6 % par rapport aux 4 886 millions de 1995-1996. La distribution des coûts d'exploitation de Poste Canada est illustrée dans le graphique suivant :

Poste Canada

Coûts d'exploitation
1996-1997



Main-d'œuvre	62,9 %
Levée et livraison à contrat	6,1 %
Installations immobilières	5,3 %
Transport à contrat	5,1 %
Informations et communications	2,4 %
Autres coûts	18,2 %



Si les produits de la Poste-lettres ont cru grâce à une augmentation du tarif-lettres, les volumes ont par contre subi une baisse de 0,9 %. Cette baisse confirme la tendance persistante du marché à s'orienter vers les communications par voie électronique et la tendance à la baisse de l'utilisation de la Poste-lettres de la part des consommateurs. Au cours des dernières années, à cause de ces tendances, les volumes n'ont pas cru au même rythme que le marché. Pour la première fois, en 1996-1997, les volumes ont décliné en chiffres absolus, par rapport à l'exercice précédent. Néanmoins, Poste Canada prévoit que l'envergure de son réseau continuera de lui assurer un positionnement privilégié dans le segment de marché correspondant à la passation de commandes et à la facturation, de sorte que celui-ci demeurera à l'origine de la majeure partie de ses revenus dans l'avenir prévisible.

Marché de la publicité

Les produits d'exploitation que Poste Canada tire de ses services de publicité (Médiaposte sans adresse à tarif économique et à tarif supérieur, Médiaposte avec adresse et Poste-publications) ont atteint 832 millions de dollars, par rapport à 805 millions en 1995-1996, ce qui équivaut à une hausse de 5,8 %. Le retrait de la Médiaposte sans adresse à tarif économique et la perte des revenus qui en découlait ont été amplement compensés par le rendement des services de la Médiaposte avec adresse, qui a fait un bond de 45 millions de dollars ou 14,2 % par rapport à 1995-1996. L'embauche en 1996 de 20 spécialistes du marketing direct chargés de trouver de nouveaux clients et de nouveaux marchés pour ces services, conjuguée à la chute des prix du papier au cours de l'année, a été le principal facteur de l'augmentation des volumes survenue au moment où Poste Canada majorait ses tarifs.

Dans le cas du marché de la Poste-publications, les revenus de 1995-1996 se chiffrent à 163 millions de dollars ont subi une baisse de 5,8 % pour s'établir à 150 millions en 1996-1997. Leur déclin est représentatif de la diminution des volumes, les éditeurs continuant à réduire le nombre et le poids des publications, et les tirages ayant baissé. En outre, les revenus provenant des publications admissibles aux tarifs que le ministère du Patrimoine canadien subventionne ont régressé de 13 millions de dollars par suite d'une nouvelle entente conclue avec le ministère. L'entente a fixé des niveaux réduits de financement qui sont entrés en vigueur le 1^{er} mai 1996. En 1996-1997, les publications admissibles aux tarifs subventionnés ont été à l'origine d'environ 60 % des volumes de la Poste-publications.

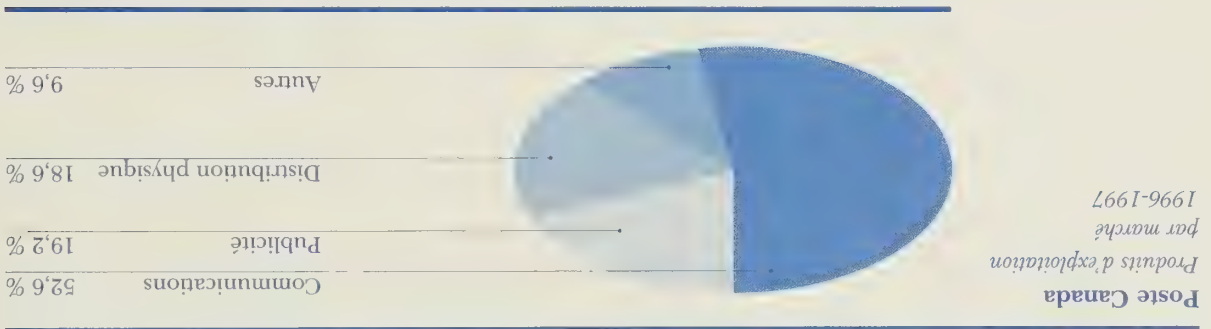
PRODUITS D'EXPLOITATION

Produits consolidés

Les 5 085 millions de dollars correspondant aux produits d'exploitation consolidés de la Société représentent une progression de 4,5 % par rapport à 1995-1996. De ces revenus additionnels, 82 millions de dollars proviennent de la croissance des revenus de Purolator et 47 millions de la croissance des produits d'exploitation de Poste Canada.

Poste Canada

Poste Canada offre ses produits et services sur trois principaux marchés et comptabilise ses revenus en fonction de ces marchés. Le graphique ci-après illustre les produits d'exploitation par marché.



Marché des communications

Les revenus tirés des services offerts par Poste Canada sur le marché des communications (Poste-lettres, services électroniques et services hybrides) se sont élevés à 2 273 millions de dollars, par rapport à 2 286 millions en 1995-1996, ce qui équivaut à une hausse de 1,8 %. La croissance provient surtout des majorations tarifaires entrées en vigueur en 1995-1996. Les augmentations de tarifs préférentiels survenues en janvier 1996 et la majoration de deux cents du tarif-lettres de base entrée en vigueur en août 1995 rendent compte d'une partie de l'écart entre les deux exercices, soit 15 millions de dollars. Il n'y a pas eu d'augmentation du tarif-lettres de base en 1996-1997. De 1982, premier exercice complet de Poste Canada, à la fin de décembre 1996, Poste Canada a majoré le tarif-lettres de base d'un pourcentage équivalant à environ 69 % de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation pendant la même période. Ce taux de croissance est conforme à la politique établie qui consiste à limiter les majorations du tarif-lettres de base à des pourcentages inférieurs au taux d'inflation.

BÉNÉFICE NET**Bénéfice consolidé**

La Société a réalisé un bénéfice net consolidé de 112,5 millions de dollars. Comme elle avait produit, en 1995-1996, un bénéfice net consolidé de 28 millions de dollars, elle a franchi le seuil de rentabilité deux années de suite.

Le bénéfice d'exploitation consolidé s'est élevé à 141 millions de dollars en 1996-1997, comparativement à 70 millions en 1995-1996. La Société a aussi enregistré 23 millions de dollars de charges non reliées à l'exploitation, par comparaison à 38 millions lors de l'exercice précédent. La réduction des charges provient surtout du gain de 9 millions de dollars réalisé sur la vente de sa participation dans G.D. Express Worldwide N.Y. et d'une augmentation de 7 millions de revenus d'intérêts. Évalués à 5 millions de dollars, les impôts sur les bénéfices dépassent de 1 million ceux de 1995-1996.

Comme l'illustre le graphique ci-après, il faut remonter à 1989-1990 pour retrouver un bénéfice net de la Société supérieur à celui de 1996-1997.



Le bénéfice net record de 149 millions de dollars enregistré en 1989-1990 était surtout attribuable à des intérêts créditeurs exceptionnellement élevés de 58 millions et à des gains de 118 millions réalisés sur l'aliénation de biens immobiliers excédentaires. La perte de la Société en 1991-1992 résultait d'une diminution inattendue du chiffre d'affaires et d'une augmentation des coûts totalisant 167 millions de dollars et découlant l'une comme l'autre d'interruptions de travail cette année-là. La Société a subi une perte nette de 270 millions de dollars en 1993-1994, mais on avait alors intégré dans les résultats une provision pour les coûts de réalisation d'un programme pluriannuel de restructuration et d'autres charges non récurrentes, qui représentaient en tout 282 millions de dollars.

Poste Canada

Le bénéfice net du secteur Poste Canada a progressé de 63 millions de dollars par rapport à 1995-1996 pour s'établir à 95 millions. Ce gain est attribuable à une augmentation de 47 millions de dollars des produits d'exploitation, à une diminution de 4 millions des coûts d'exploitation et à une diminution de 12 millions des dépenses non reliées à l'exploitation.

Purulator

Le bénéfice net de 17 millions de dollars de Purulator représente un gain de 21 millions par rapport à 1995-1996. Il s'agit là du meilleur bénéfice net de Purulator depuis que la Société y a acquis une participation en 1993. L'amélioration du rendement de Purulator en 1996-1997 découle d'une croissance de 10,3 % des produits d'exploitation et d'une réduction de 0,3 % des coûts d'exploitation unitaires. Les résultats de 1995-1996 auraient été supérieurs n'eût été une interruption de travail et des charges non récurrentes de 3,6 millions de dollars dues à la restructuration de la dette à long terme de Purulator.

On calcule les variations d'un exercice à l'autre exprimées en pourcentage en fonction d'exercices ou de périodes de présentation de l'information d'égale durée. Pour ce faire, il faut ajuster les exercices ou périodes de durée inégale de la Société, du secteur Poste Canada et du secteur Purulator. Étant donné que la date de fin d'exercice de la Société, soit le dernier samedi de mars, varie chaque année, l'exercice peut compter 52 ou 53 semaines. En 1996-1997, l'exercice de la Société comprenait 52 semaines à compter à 53 en 1995-1996. Le secteur Poste Canada a la même date de fin d'exercice que la Société. Il n'en va pas de même pour Purulator. Pour que la période de présentation de l'information de Purulator concorde avec l'exercice de la Société, on a ajusté la période à 53 semaines en 1996-1997 et à 52 semaines en 1995-1996. Les chiffres absolus n'ont pas été corrigés.

RAPPORT DE GESTION



VUE D'ENSEMBLE

La Société a réalisé un bénéfice net de 112,5 millions de dollars sur des produits d'exploitation de 5 085 millions pendant l'exercice qui a pris fin le 29 mars 1997. En 1995-1996, elle avait réalisé un bénéfice net de 28 millions de dollars sur des produits d'exploitation de 4 956 millions. Le bénéfice net réalisé pour une deuxième année consécutive est le fruit d'importantes activités de restructuration mises de l'avant au cours des cinq exercices précédents. En 1996-1997, le bénéfice net de la Société dépasse de 5,5 millions de dollars le montant prévu dans le *Plan général*, dont le sommaire a été déposé au Parlement en juin 1996.

Le secteur de Poste Canada¹ a contribué pour 95 millions² de dollars au bénéfice net de la Société et pour 4 325 millions aux produits d'exploitation, tandis que Purolator a généré la différence, soit un bénéfice net de 17 millions de dollars sur des produits d'exploitation de 760 millions.

L'encaisse à la fin de l'exercice était de 393 millions de dollars, par rapport à 59 millions en 1995-1996. Un dividende de 10 millions de dollars basé sur le bénéfice de 1995-1996 a été déclaré en juin 1996 et versé en mars 1997.

CHANGEMENTS IMPORTANTS SURVENUS EN 1996-1997

Le 1^{er} janvier 1997, Poste Canada a mis fin à son service de la Médiaposte sans adresse à tarif économique. Cela s'est traduit par une diminution de 30 millions de dollars de ses revenus de la Médiaposte sans adresse à tarif économique au cours du dernier trimestre de 1996-1997. Poste Canada s'attend à réduire ses coûts d'exploitation d'un montant équivalent. De fait, ces coûts ont diminué de 16 millions de dollars au cours du quatrième trimestre. De plus, des coûts de restructuration non récurrents de 4 millions de dollars ont été imputés à l'exercice 1996-1997. La Société réexaminait depuis un certain temps le rôle qu'elle jouait dans ce marché très concurrentiel et sensible aux tarifs. Au cours des dernières années, elle a dû faire face à une concurrence de plus en plus vive, surtout de la part des journaux. La décision de mettre fin à ce service a été prise en tenant compte des conseils formés par la ministre responsable de la Société canadienne des postes à la suite d'une recommandation issue du Rapport de l'examen du mandat.

En juillet 1996, Poste Canada a vendu sa participation dans une coentreprise de messageries internationale, GD Express Worldwide N.V., pour un produit de 47 millions de dollars, ce qui lui a valu un gain de 9 millions et un recouvrement supplémentaire de 5 millions de dollars, soit la récupération d'une moins-value comptabilisée en mars 1995. En outre, en 1996-1997, Poste Canada a disposé de biens immobiliers excédentaires, générant ainsi des produits de 71 millions de dollars. Elle a vendu, entre autres, une propriété à Toronto aux promoteurs d'un centre sportif principalement consacré au basket-ball. Les transactions immobilières susmentionnées ont contribué pour un peu moins de 1 million de dollars au bénéfice net.

La majoration de deux cents du tarif-lettre de base entrée en vigueur en août 1995 a contribué pour 15 millions de dollars à la croissance annuelle des revenus.

¹ Dans le rapport de gestion, tout comme dans les états financiers, on présente les résultats consolidés de l'ensemble de la Société canadienne des postes et les résultats de chacun de ses deux secteurs : Poste Canada et Purolator. Voir la note 15 afférente aux états financiers.

² Il se peut que le total des chiffres individuels ne concorde pas exactement avec le total réel, ces chiffres ayant été arrondis.

RÉSULTATS FINANCIERS



18	Rapport de gestion
32	Rapport des vérificateurs sur l'analyse des contributions de l'analyse annuelle des coûts
33	État consolidé des résultats et des bénéfices non répartis
34	État consolidé de l'évolution des mouvements de trésorerie
35	Bilan consolidé
36	Notes afférentes aux états financiers consolidés
44	Responsabilité de la direction pour la présentation de l'information financière
45	Rapport des vérificateurs sur les états financiers consolidés
46	Rétrospective de cinq ans

■▲▲ L'honorable André Ouellet, c.p., c.r.
(Ottawa) (Ontario)
Président du conseil d'administration
Société canadienne des postes

■●● Georges C. Clermont, c.r.
(Ottawa) (Ontario)
Président-directeur général
Société canadienne des postes

▼ Vivian G. Albo
Winnipeg (Manitoba)
Directrice, Marketing Collective
Great-West Life Assurance

▲● Gilles Champagne
(Grand-Pré) (Québec)
Associé principal
Champagne (Iléroux Avocats, s.e.n.c.)

■▲ Kay M. LeMessurier
St. John's (Terre-Neuve)
Présidente
Atlantic Business Campuses Inc.

◆ Robert Murray McClelland
North York (Ontario)
Président et éditeur
Cameron's Publications

◆ Glen G. McDougall
Sydney (Nouvelle-Écosse)
Directeur associé
Sampson McDougall
Avocats et notaires

◆ Richard William Nerysoo
Fort McPherson (Territoires du Nord-Ouest)
Président
Nerysoo Consultants

▲■ Gerald Préfontaine, F.C.I.A.
(Ottawa) (Ontario)

■● Brian J. Steck
North York (Ontario)
Président du conseil
et directeur général
Nesbit Burns Inc.

■● Hélène Lorrain Tardif
Sainte-Julie (Québec)

- Membre du Comité exécutif
- ▲ Membre du Comité de vérification
- Membre du Comité de rémunération
- ◆ Membre du Comité des ressources humaines

L'honorable André Ouellet, c.p., c.r.
Président du conseil
d'administration

Georges C. Clermont, c.r.
Président-directeur général

Stewart Bacon
Vice-président national
Ventes

Léo Blanchette
Premier vice-président
Opérations

Ian A. Bourne
Premier vice-président et
directeur des finances

Gilles Farley
Vice-président et directeur
des systèmes d'information

C. Anne Joynt
Première vice-présidente
Marketing et gestion des produits

Henry J. Klassen
Vice-président
Administration

C. Dereck L. Millar
Trésorier de la Société

Robert Y. Labelle
Secrétaire de la Société
et secrétaire du
conseil d'administration

John Drajewicz
Vice-président
(Secteur ouest)

Peter McLennan, c.r.
Vice-président
(Secteur centre)

Jacques Brunelle
Vice-président
(Secteur est)

André Villeneuve
Vice-président
Ressources humaines

Peter Melanson
Vice-président
Services électroniques et
clientèle gouvernementale
à l'échelon fédéral

L. Philippe Lemay
Premier vice-président
Produits et services électroniques

Le conseil d'administration de la Société canadienne des postes apporte une contribution essentielle à la gestion et à l'orientation stratégique des activités de l'entreprise. Les responsabilités du conseil consistent, entre autres, à approuver l'orientation stratégique, à voir à ce que les objectifs des politiques touchant le public soient atteints, bien compris et périodiquement réévalués, et à assurer l'accroissement de la valeur pour l'actionnaire. Le conseil joue un rôle important dans les relations avec les parties prenantes en assurant le respect des valeurs et des principes du gouvernement, en surveillant la conformité aux politiques et aux procédures importantes et en approuvant le *Plan général* et le *Rapport annuel*.

À votre service

M. W. OWEN
170 RUE MAIN
MONCTON NB E1C 1B9



MADAME M. TREMBLAY
469 BOUL IBERVILLE APP 72
REPERTIGNY QC J6A 8H8

Pour accélérer la livraison

Afin de vous assurer que votre courrier est traité et livré rapidement, utilisez la forme d'adressage indiquée ci-haut. La municipalité, la province et le code postal doivent tous figurer sur la dernière ligne de l'adresse. Les codes de province doivent être conformes à la liste ci-dessous :

Alberta (AB), Colombie-Britannique (BC), Île-du-Prince-Édouard (PE), Manitoba (MB),
Nouveau-Brunswick (NB), Nouvelle-Écosse (NS), Ontario (ON), Québec (QC),
Saskatchewan (SK), Terre-Neuve (NF), Territoires du Nord-Ouest (NT), Yukon (YT)

Pour un accès pratique

Renseignements

généraux

Français : 1 800 267-1155

Anglais : 1 800 267-1177

À Montréal, pour un service

en français : 514 344-8822

À Toronto, pour un service

en anglais : 416 979-8822

Appareils de relais pour

malentendants :

1 800 267-2797

Messageries prioritaires :

1 800 661-3434

Xpresspost :

1 800 565-5880

Codes postaux :

Français : 1 900 565-2634

Anglais : 1 900 565-2633

Internet

Site W3 :

<http://www.mailposte.ca>

Courrier électronique :

service@mailposte.ca

Bureaux de ventes

commerciaux

Dans toutes les grandes

villes canadiennes.

(Composez le numéro suivant

pour plus de renseignements

sur les services postaux

commerciaux :

1 800 260-7678

Régions du Nord

1 613 734-7143

AU CANADA

Un esprit d'entraide

● L'alphabétisation, une cause de choix

L'excellence reconnue

Les employés perpétuent la tradition Depuis longtemps, les employés de la Société canadienne des postes sacrent librement temps et énergie à faire de leurs collectivités des endroits où il fait bon vivre. Nulle part cet esprit n'est plus évident qu'au sein du Club Héritage, qui regroupe 20 000 membres. Ayant pour devise *L'entraide à son meilleur*, le Club Héritage a consacré l'an dernier plus de 73 500 heures au service communautaire, une contribution équivalant à plus de un million de dollars.



Vaincre l'analphabétisme La Société canadienne des postes est particulièrement fière du rôle qu'elle joue dans la lutte pour l'alphabétisation au Canada. Durant le Mois de l'alphabétisation, elle s'est jointe à l'organisme national ABC Canada pour le lancement d'un carnet de dix timbres vendu au prix de cinq dollars. Le produit de la surtaxe de cinq cents par timbre a été versé à divers organismes d'alphabétisation au Canada. Plus de 250 000 dollars ont ainsi été recueillis. ● La Société a en outre ajouté six gagnants dans la catégorie d'accomplissement personnel des prix *Envol vers la liberté*, qui récompensent des entreprises, des organismes, des enseignants ou des particuliers pour leurs initiatives en alphabétisation. Elle a aussi fait un don monétaire à un organisme d'alphabétisation choisi par chacun des gagnants.

ALLER DE L'AVANT

Les réalisations du dernier exercice ont jeté des bases solides pour de nouvelles réussites. La Société est convaincue qu'en restant à l'écoute de ses clients et en s'associant à d'autres entreprises importantes pour apporter des services innovateurs à tous les Canadiens, elle continuera de satisfaire les besoins de ses clients, présents et futurs. ● Comme toujours, la Société continuera de compter sur le dévouement et l'engagement de ses employés, qui demeurent unis dans un même objectif : fournir à tous les Canadiens un service postal universel et fiable, à un tarif abordable. ● Guidée par sa philosophie *En affaires pour vous servir*, la Société canadienne des postes demeure une institution dont les valeurs reposent sur une tradition de réponse aux besoins des clients et des collectivités qu'elle sert.

Célébrer



NOTRE PATRIMOINE À TRAVERS LE MONDE



Historique

Pour l'amour des timbres Plus de 200 suggestions de timbres sont examinées par le Comité chaque année. Elles sont examinées par le Comité consultatif sur les timbres-poste, qui comprend des artistes, des historiens, des gens d'affaires, des marchands de timbres et des philatélistes. Environ 18 thèmes ou sujets sont ensuite choisis, selon leur mise en valeur de l'histoire, des gens, des événements et des institutions qui ont marqué la culture canadienne. • Parmi les timbres émis l'année dernière, la Société est particulièrement heureuse du timbre consacré au Nouvel An chinois. L'épuisement des stocks en quelques jours a entraîné une appréciation considérable de sa valeur. Plus de 16 millions de timbres ont été émis. Nous avons ensuite procédé à l'émission d'une

Culturel

À collectionner

Éducatif

pochette-souvenir de la nouvelle année lunaire. Cette édition limitée comprend le bloc-feuillet très recherché consacré au Nouvel An chinois avec des timbres de la nouvelle année lunaire de Hong-Kong et de la République populaire de Chine. • Quatre timbres Winnie l'Ours ont été émis en octobre, mois de la philatélie, pour promouvoir les timbres des enfants, l'art de collectionner les timbres. A.A. Milne, l'auteur britannique qui a créé cet ourson grand amateur de miel, s'était inspiré d'une ourse noire du Canada que son fils avait l'habitude de visiter au zoo de Londres. Trente millions de ces timbres ont été vendus. Un livre-souvenir exclusif racontant la genèse de Winnie l'Ours a aussi été publié. • La Société a en outre été l'hôte de CAPEX 96, l'exposition mondiale de philatélie qui s'est tenue à Toronto. Cet événement majeur pour les collectionneurs, organisé en collaboration avec la Société royale de philatélie, comportait une compétition de calibre international mettant en vedette certains des timbres et des collections les plus rares au monde.

S'adapter aux réalités commerciales d'aujourd'hui La Société canadienne des postes continue de collaborer étroitement avec ses employés afin que chacun soit conscient de l'insuffisance de certains systèmes d'exploitation qui, devant la réalité commerciale actuelle, restreint les possibilités de gains de productivité et d'efficacité. Par exemple, des modifications au Système de mesure des itinéraires des facteurs apportées au cours de l'exercice vont entraîner des économies substantielles sans nuire au salaire net des employés.

Une aide à la transition La Société s'est retirée de la Médiaposte sans adresse à tarif économique, ce qui l'a obligée à se départir de 10 000 employés à temps partiel. Un programme de relations avec la clientèle a été établi pour informer les clients de ce changement et des options qui s'offrent à eux. Un comité conjoint de la Société, du Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes et des employés de la Médiaposte a été formé pour élaborer un programme devant faciliter la transition des travailleurs mis à pied.

Reconnaître l'excellence Conformément à son engagement d'encourager l'excellence et de reconnaître la contribution essentielle de tous les employés au succès de l'entreprise, la Société a continué de soutenir les programmes de reconnaissance locaux et nationaux. L'an passé, 233 employés de tout le pays ont reçu des prix Cachet d'or et Cachet d'argent soulignant leur attachement au service à la clientèle, aux normes de service et aux principes de leadership. La Société a aussi continué d'apporter son soutien à des programmes importants comme le financement de bourses d'études pour les enfants des employés et le Club Héritage, qui rassemble les retraités et les employés comptant au moins 25 années de service.



Une entreprise avec le sens de l'éthique Les Canadiens s'attendent à bon droit que la Société, en tant qu'institution nationale, assure la sécurité et le caractère privé du courrier qui lui est confié chaque jour. Pour réaffirmer cet engagement envers les normes professionnelles et éthiques les plus élevées, la Société a créé le groupe de la Qualité et de l'éthique commerciale.



L'Institut de la Société canadienne des postes favorise l'apprentissage Au cours du dernier exercice, l'Institut s'est donné pour but de concilier les programmes de formation de la Société et ses priorités commerciales. À cette fin, le cours *La gestion à la Société canadienne des postes* a permis aux gestionnaires et aux superviseurs de mieux comprendre les pressions concurrentielles auxquelles la Société fait face. L'Institut met également sur pied un programme d'orientation global destiné aux employés afin d'encourager une culture soucieuse des besoins du client. ● Assurer une croissance des affaires est essentiel à la viabilité future de la Société. Conscient de cet impératif, l'Institut a en outre consacré des efforts à fournir au personnel de vente une formation approfondie visant une meilleure connaissance des produits et services.



UNE CULTURE DE L'AMÉLIORATION PERMANENTE

Les employés jettent les bases de

l'avenir Le service à la clientèle étant à la base

d'une entreprise revitalisée, la Société canadienne

des postes encourage ses employés à relever les défis

de l'amélioration de l'efficacité, de la réduction des

erreurs et de l'accroissement de la souplesse. Il faut

pour cela reconnaître la relation étroite qui existe

entre la satisfaction de la clientèle et celle

des employés. Cela implique la création d'un

environnement qui place la qualité au-dessus de

tout et qui préconise la notion suivante : le service,

c'est bien plus que la livraison au moment prévu. ●

Pour effectuer cette transition, la Société puise dans

la créativité et dans les connaissances de son

personnel pour développer de nouvelles façons

d'être plus près de la clientèle. Cette approche est

rendue possible par un processus d'amélioration

permanente conçu pour favoriser le travail

d'équipe et la participation des employés face aux

problèmes et à leur résolution. ● Cette voie

s'est révélée très avantageuse. Une équipe

particulièrement ingénieuse à l'établissement de

traitement du courrier de Winnipeg, par exemple, a

amélioré une machine à trier les colis afin de

réduire la manutention et d'augmenter la précision

de la saisie des données. Cette initiative a permis de

réaliser une économie de 100 000 dollars. D'autres

améliorations seront apportées en 1997-1998, avec

en fin de compte des économies additionnelles et

une capacité accrue.

Sur la route
*Le Programme des associés commerciaux fournit
aux facteurs et aux autres employés non affectés
aux ventes l'occasion de travailler comme
représentants commerciaux.*

- «Mon expérience comme facteur et comme courrier des services postaux fait en sorte que je sais ce qui fonctionne aux collectivités que nous desservons. Notre volume est suffisant pour nous permettre de profiter du système d'expédition et de facturation informatisé, ce qui accélère grandement le traitement des commandes. Ajoutez à cela des économies de plus de 20 000 dollars par année sur nos frais d'expédition, et vous comprendrez pourquoi nous avons choisi d'utiliser les services de la Société canadienne des postes pour toutes nos activités de distribution», affirme Heather Cox, gérante administrative chez Community Projects Ltd. (C.-B.), éditeur de guides avec cartes couleur pour les collectivités de moins de 100 000 habitants.
- «Mon expérience comme facteur commercial Keith MacLachlan tomber», mentionne le représentant

Offrir un service à valeur ajoutée Consciente de la faveur croissante des services électroniques auprès du public, la Société cherche à se positionner de façon à prévoir les besoins changeants de la clientèle. • Ainsi, elle est l'un des sept partenaires du consortium UBL, créé il y a trois ans pour mettre sur pied un système transactionnel multimédia interactif. Plus de 15 000 résidents de Chicoutimi et de Jonquière disposent maintenant d'un terminal UBL raccordé à leur téléviseur pour consulter des publicités et des catalogues et pour accéder à des services gouvernementaux. La Société se charge de la livraison, et veille à ce que les commandes des clients soient exécutées rapidement et efficacement.

Développer les activités de base En même temps qu'elle tente de tirer profit du potentiel énorme que représente le commerce électronique, la Société travaille à augmenter sa part d'autres marchés en croissance, tel le marketing direct. Elle a donc ciblé les plus grands annonceurs au pays et entend prouver l'efficacité d'un marketing précis utilisant la poste, une approche de plus en plus sophistiquée et rentable. Les annonceurs peuvent délimiter le public cible le plus susceptible d'être intéressé par leurs produits, ce qui leur permet d'obtenir un rendement optimal de leur investissement publicitaire.



Améliorer le réseau de vente au détail Afin d'améliorer le service du secteur de la vente au détail, un nouveau système de soutien informatisé, mis au point grâce aux observations de nos employés, sera déployé dans 500 points de vente à travers le pays. Ce système permettra d'obtenir des renseignements complets sur les produits et les services, y compris les tarifs, les normes de service, les fonctions et les avantages. ● Comme c'est l'usage dans d'autres grandes entreprises de vente au détail, les clients peuvent obtenir des remboursements en argent pour un montant limité dans les comptoirs postaux de la Société.

Le partenariat : source de nouvelles occasions d'affaires

La recherche de nouvelles formes de partenariat avec des entreprises constitue pour la Société canadienne des postes un autre moyen de mieux servir les Canadiens. ● Au cours de l'exercice, la Société s'est associée avec le service postal des États-Unis dans un projet pilote visant à offrir des services transfrontaliers aux grands expéditeurs. L'ensemble mis au point permet au client de se procurer au même endroit des services de marketing direct, d'expédition de bout en bout et de dédouanage. ● En collaboration avec la société IBM, la Société projette d'offrir des services gouvernementaux par l'intermédiaire de son vaste réseau de vente au détail. IBM a mis au point un modèle de livraison des services gouvernementaux qui sert de passerelle entre la Société et divers ministères. Les réactions ayant été favorables, des services devraient être disponibles dans certains points de vente au cours du prochain exercice. ● En établissant de tels partenariats, la Société reconnaît la nécessité de trouver de nouvelles façons d'offrir aux clients des services à valeur ajoutée, qui lui permettront d'optimiser la rentabilité de son réseau national de cueillette et de distribution. Vu la tendance à la baisse des volumes de la Poste-lettres, source principale traditionnelle des revenus de l'entreprise, il devient d'autant plus important d'assurer des revenus additionnels par l'offre de nouveaux produits et services.

● «Après les deux premiers mois, nos objectifs de prêts pour la première année étaient atteints. Des 260 familles qui vivent ici, 210 avaient ouvert un compte de banque. Ron Jamieson, premier vice-président, Service bancaire aux autochtones, à la Banque de Montréal. Sans le soutien de la Société canadienne des postes, il n'aurait pas été rentable de fournir des services financiers à cet endroit. Nous songeons maintenant à appliquer cette formule à d'autres régions éloignées du Nord.»

● «Les gens d'ici peuvent maintenant ouvrir un compte de banque, demander un prêt, payer leurs factures et encaisser des chèques, des services que la plupart des Canadiens tiennent pour acquis», affirme la maîtresse de poste de Nain, Kathy Edmunds.

Une combinaison gagnante *Un partenariat entre la Société canadienne des postes et la Banque de Montréal permet d'offrir des services financiers aux résidents de Nain, au Labrador.*

● «Grâce à une recherche en profondeur sur le contenu du produit, et en collaborant de près avec les douanes américaines, nous avons pu mettre au point une solution personnalisée pour Yves Rocher qui a pris en compte tous ses besoins et qui a dépassé ses attentes», souligne Adelle De Civita, gestionnaire, Ventes à l'échelle internationale, à la Société canadienne des postes.

● «J'étais inquiet au début d'avoir à traiter avec autant d'intervenants : la Société canadienne des postes, le service postal des États-Unis et les douanes. Mais pendant un temps seulement. La Société canadienne des postes, en tant que coordonnateur de tous ces groupes, a été un facteur essentiel du succès de cette opération», affirme Pascal Bazin, vice-président, Exploitation, Amérique du Nord, chez Yves Rocher.

Des services transfrontaliers sans faille pour les grands expéditeurs *À Montréal, le magnat du cosmétique Yves Rocher est le premier client à profiter d'une entente entre la Société canadienne des postes et le service postal des États-Unis.*



UNE APPROCHE CLIENT

Plus facile de traiter avec la Société canadienne des postes Traiter plus facilement avec la Société canadienne des postes, cela signifie bénéficier d'informations et de services plus accessibles. Un exemple : en composant un numéro sans frais, les entreprises peuvent joindre un représentant commercial aguerri à l'un des quatre Centres d'action-ventes de la Société. Le personnel du centre traite les commandes de produits, établit les comptes de facturation-commerciaux et répond aux questions sur les services. Ce concept de vente repose sur les Centres d'appels téléphoniques, qui répondent à environ 8 000 demandes de renseignements chaque jour ouvrable. ● Les clients peuvent aussi joindre la Société canadienne des postes par son site Internet. Ce site permet aux internautes de faire des recherches de codes postaux et de trouver l'emplacement des comptoirs postaux près de chez eux, entre autres fonctions. Au cours de sa première année, le site a été consulté jusqu'à 36 000 fois par jour. Dans deux comptoirs postaux en Ontario, on offre maintenant au grand public, à titre d'essai, l'accès à l'Internet. ● La Société collabore étroitement avec les grands expéditeurs pour réduire le nombre d'objets — jusqu'à 80 millions — qui doivent être réacheminés chaque année à cause d'une adresse inexacte. En vertu d'un nouveau programme, les listes d'adresses de ces expéditeurs sont régulièrement mises à jour, grâce à une base de données contenant la liste des clients qui ont requis les services de changement d'adresse. Pour protéger leur droit à la vie privée, les clients peuvent demander qu'on retire leur nom de ce service.

Le plus important contrat de courrier électronique en nombre jamais conclu
Dans le cadre d'une entente de cinq ans portant sur 26 millions d'objets, conclue avec Maritime Tel & Tel, la Société canadienne des postes imprime et livre les factures de téléphone pour tous les résidents de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard.

- « Pour obtenir un client pour la Poste-lettres électronique aussi important que MT&T, il a vraiment fallu tout un travail d'équipe », s'exclame Paul Macdonald, représentant-conseil et Rick Wile, gestionnaire. Produits et services électroniques, région de l'Atlantique

- « Dès le début, il était évident que la Société canadienne des postes voulait établir un partenariat avec MT&T. Ils ont travaillé avec nous à la conception d'une solution intégrale personnalisée pour la facturation, et ils ont consenti les investissements nécessaires en personnel et en équipement pour la mettre en œuvre, explique Roy Teal, directeur Affaires générales, chez MT&T. Cela nous a permis de concentrer toute notre attention là où elle compte le plus, sur nos clients. »

Grâce à la passerelle technologique que constitue le service OmniPost, un message peut être livré à n'importe quelle adresse sous forme de lettre, de télécopie ou de courrier électronique



À l'écoute de la clientèle

Pour devenir une entreprise dynamique dont le principal souci est la satisfaction de la clientèle, il faut saisir toutes les occasions de se mettre à l'écoute des clients et de répondre à leurs besoins. ● Au cours du dernier exercice, la Société canadienne des postes a consacré ses efforts à collaborer avec ses clients afin de mieux comprendre le fonctionnement de leurs entreprises et les pressions concurrentielles auxquelles ils font face. L'un tel dialogue favorise l'amélioration du service, des réductions de coûts et des solutions postales normalisées. ● Les clients ont maintes fois soulevé la question de la simplification des procédures, des produits et des services postaux. Ils considèrent qu'il est parfois difficile de s'y retrouver parmi la gamme complexe existante. ● À cet effet, un vaste programme de simplification des produits et services a été mis au point puis communiqué à plus de 400 clients afin d'obtenir leurs réactions. ● La Société demeure à l'écoute de sa clientèle de diverses façons. Outre les

Un géant de la musique compte sur la poste

La Maison Columbia se fie à la Société canadienne des postes pour la livraison de plus de 150 000 enveloppes et colis chaque jour ouvrable.

- «Notre longue association avec la Maison Columbia est vraiment un

modèle que nous tentons d'appliquer dans nos relations avec d'autres clients», affirme Rick Kennedy, gestionnaire, Clients principaux. «C'est un partenariat honnête qui repose sur le souci du détail et le dépassement des normes de service auxquelles Columbia

est rattachant habitue

● «La Société canadienne des postes et d'un de nos principaux fournisseurs

Société canadienne des postes a du suc-

ces, nous avons du succès aussi», note

Harinder Atwal vice-président exécutif

Columbia

appels des clients.

tants commerciaux en déplacement répondent aux heures à également été fixée pour que les représen-

de la Société, ainsi que des conseils pour obtenir

figurent des numéros 800 utiles et l'adresse Internet

portefeuille à distribuer aux clients. Sur ces cartes

cette division ont produit 10 000 cartes de format

plus facilement. Comme solution, les employés de

communiquer avec les représentants commerciaux

de la région du Québec souhaitaient pouvoir

national et local. Par exemple, certains résidents

résoudre les problèmes des clients aux niveaux

des plans d'intervention spécifiques destinés à

sources sont ensuite utilisées pour mettre au point

entreprises. ● Les renseignements recueillis de ces

une tribune efficace aux petites et moyennes

tiques générales de l'entreprise. Ils procurent aussi

objective de la qualité du service postal et des poli-

Canadiens, ces comités fournissent une évaluation

de volontaires représentant les intérêts de tous les

huit Comités d'utilisateurs du service postal. Formés

elle reçoit les avis et les recommandations de

associations représentant plusieurs grands clients,

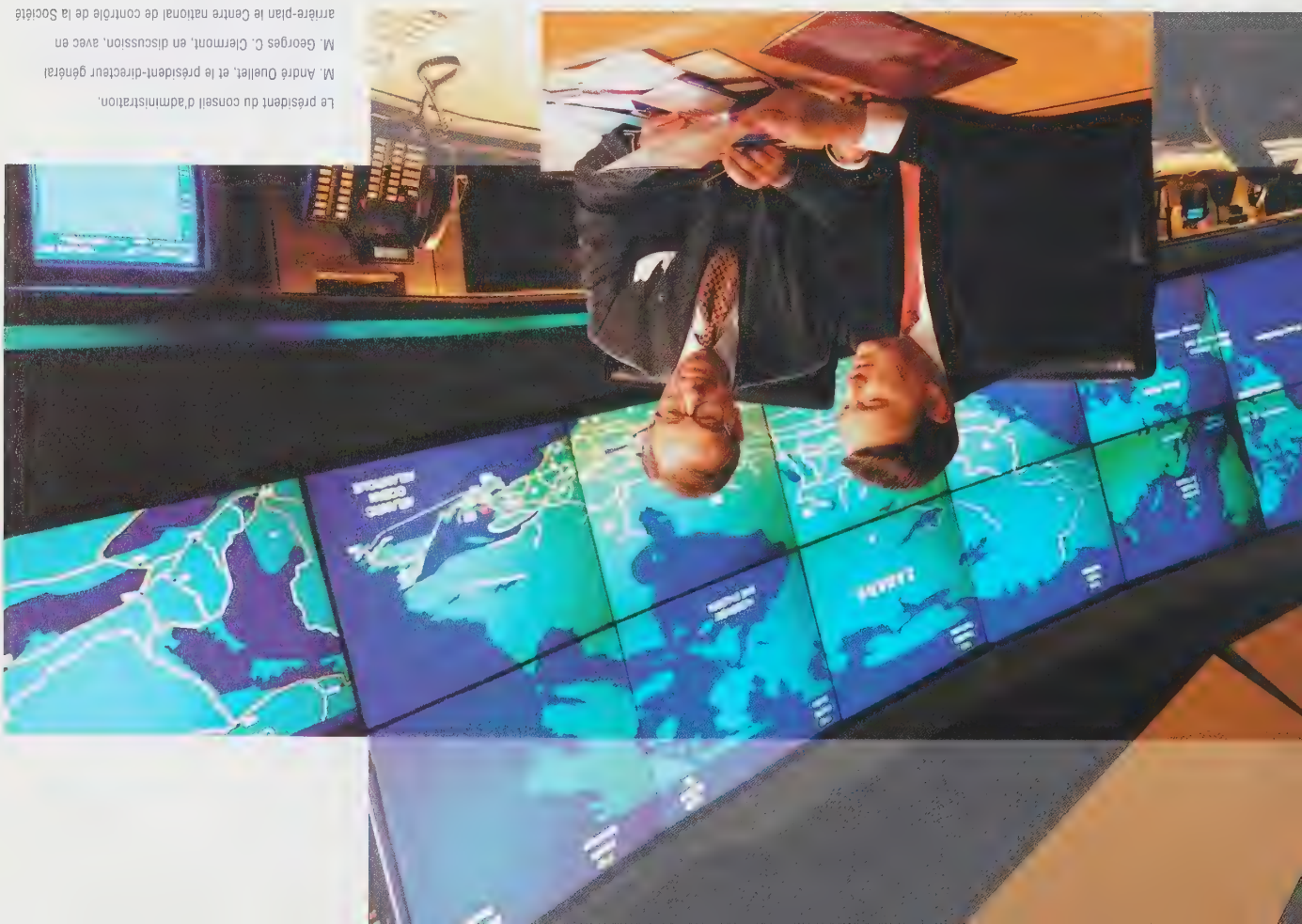
sondages habituels et les contacts soutenus avec des

André Ouellet

Georges C. Clermont

Nos employés : des partenaires sur la voie du progrès L'amélioration des résultats financiers et du rendement des services est en grande partie attribuable à nos employés. • Au cours de l'exercice, ceux-ci ont contribué à plusieurs initiatives visant à rehausser le service. Ces activités ont permis d'améliorer les relations avec nos clients et d'atteindre de meilleurs résultats. Sur la base de ces réussites, nous irons puiser dans leur créativité et leur expérience pour parvenir à d'autres améliorations de la qualité, du service et des coûts. En favorisant une approche d'équipe et en investissant fortement dans la formation, nous accomplissons des progrès constants vers la réalisation de nos objectifs commerciaux. • L'attitude exemplaire de nos employés face aux réalités du marché concurrentiel dans lequel la Société évolue a fortement contribué, et continuera de contribuer, à la réalisation de nos objectifs financiers et de rendement du service.

Des conseils inestimables Le conseil d'administration de la Société canadienne des postes a lui aussi apporté une contribution importante à nos récents succès. Le conseil a toujours manifesté son engagement et il joue un rôle actif dans les décisions de l'entreprise. Les membres du conseil ont le devoir de s'assurer que la Société continue à satisfaire les besoins et les exigences de ses actionnaires, les Canadiens, et qu'elle applique toujours les normes les plus élevées d'ouverture, de transparence et de responsabilité. • Résolument tournée vers l'avenir, la Société canadienne des postes continue d'être *En affaires pour vous servir*. Par une gestion financière responsable et l'amélioration continue de la qualité de nos services, nous entendons fournir un service postal universel à tarif abordable, l'un des meilleurs au monde.



Le président du conseil d'administration,

M. André Ouellet, et le président-directeur général

M. Georges C. Clermont, en discussion, avec en

arrière-plan le Centre national de contrôle de la Société

Perspective de la direction

Objectifs atteints

Activités de base renforcées

Priorité : le client

Jeter les bases de l'avenir La Société canadienne des postes s'attendait que l'exercice 1996-1997 soit rempli de défis. Nos objectifs financiers étaient ambitieux et prévoyaient une augmentation substantielle du bénéfice net, et ce dans un marché très concurrentiel. Nous les avons surpassés : le bénéfice net a été de 112,5 millions de dollars, comparativement à 28 millions de dollars pour l'exercice précédent. ● Ces objectifs étaient particulièrement élevés lorsqu'on considère que le mandat de la Société était sous examen, que celle-ci a décidé de se retirer de la Médiaposte sans adresse à tarif économique et qu'il n'y a pas eu d'augmentation du tarif-lettre. ● Bien que l'abandon des activités de la Médiaposte entraîne une diminution des produits d'exploitation, ce changement correspond à notre volonté de recentrer nos énergies vers les secteurs qui nous garantiront les niveaux de rendement nécessaires à notre sécurité financière. ● Même s'ils sont encourageants, nos résultats pour 1996-1997 ne sont qu'une étape sur la voie difficile de la viabilité à long terme. Nous devons persister dans notre résolution de réduire les coûts et d'améliorer le service. Nous ne serons arrivés à bon port que lorsque nous aurons atteint les niveaux de rendement financier et de service qui assureront aux Canadiens un service postal universel durable. ● La Société canadienne des postes joue un rôle essentiel dans le maintien de moyens de communication et d'échange efficaces entre les collectivités de tout le Canada. Elle est aussi un partenaire pour des milliers d'entreprises, grandes ou petites, au pays et dans le monde. Ce rôle a d'ailleurs été souligné dans le cadre de l'examen de notre mandat, qui nous a aussi permis d'apprendre de nos clients, de nos employés et d'autres partenaires.

infrastructure et être prêts à satisfaire les besoins de nouveaux moyens de communication et de distribution à l'échelle du pays.

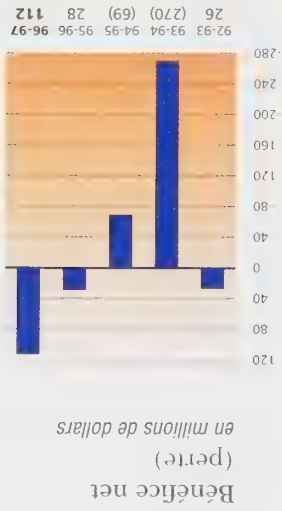
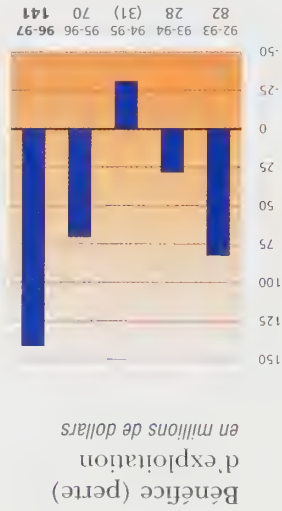
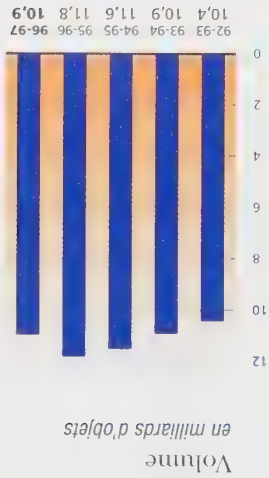
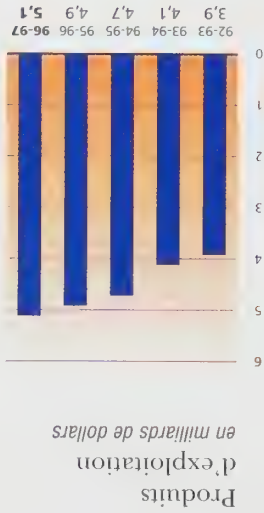
Transparence financière

Comme le démontre le présent rapport annuel, nous sommes déterminés à faire preuve d'ouverture autant dans notre exploitation que dans la façon dont nous rendons compte de nos résultats financiers. Pour la première fois, nos résultats sont présentés par secteur, en appliquant de nouvelles règles comptables avant même que celles-ci n'entrent en vigueur. Tout aussi volontairement, nous avons fourni un Rapport de gestion. Ce rapport explique nos résultats financiers en tenant compte des normes les plus rigoureuses, telles qu'exigées de la part des sociétés ouvertes. Pour la première fois également, nous joignons un rapport soumis par la firme d'experts-conseils KPMG qui traite de l'interfinancement, satisfaisant ainsi à l'une de nos recommandations au Comité d'examen du mandat. Le rapport confirme que Poste Canada ne procède pas à l'interfinancement de son groupe de services concurrentiels au moyen des produits d'exploitation provenant de services pour lesquels elle détient un privilège exclusif.

Répondre aux défis Notre promesse d'être *En affaires pour vous servir* continue de guider toutes nos activités. Elle demeure au cœur de nos programmes de formation des employés, de nos initiatives de développement de produits et de nos relations avec la clientèle. Nous cherchons constamment à simplifier notre gamme de produits et services et ainsi satisfaire les besoins de communications de nos clients. Jusqu'à maintenant, ceux-ci ont bien accueilli les changements proposés. Nous continuerons de travailler en étroite relation avec eux afin d'être à la hauteur de leurs exigences. ● Les revenus engendrés par les produits concurrentiels jouent un rôle déterminant dans notre mission de fournir des services postaux universels à des tarifs abordables à 12,5 millions d'adresses au Canada. Pour poursuivre notre évolution vers une entreprise constamment préoccupée par les besoins des clients et sensible aux réalités commerciales, il nous faut exploiter ce réseau de façon optimale. C'est de cette façon que nous parviendrons à un rendement financier appréciable et à une qualité de service hors pair. Nous devons continuer d'investir dans notre

Faits saillants

La Société canadienne des postes a traité 10,9 milliards d'objets en 1996-1997, une diminution de 908 millions par rapport à l'exercice précédent. Les produits d'exploitation se sont chiffrés à 5,1 milliards de dollars, une augmentation de 129 millions par rapport à l'an passé. Le bénéfice net consolidé de l'exercice s'est établi à 112 millions de dollars, une amélioration de 84 millions par rapport aux 28 millions de l'exercice précédent.



Notre mission

Nous sommes en affaires pour servir toute la population canadienne, toutes les entreprises et toutes les organisations en livrant, de façon sécuritaire, messages, information et colis partout au Canada et dans le monde, en assurant une qualité et une valeur telles qu'elles nous garantissent leur fidélité.

Profil général

La Société canadienne des postes : au service de tous les Canadiens

La Société canadienne des postes est en affaires pour servir toute la population canadienne, toutes les entreprises et toutes les organisations en livrant, de façon sécuritaire, lettres et colis à toutes les adresses au Canada et dans le monde. ● Trente millions de Canadiens et au-delà de 900 000 entreprises et organismes publics sont ainsi desservis grâce à des systèmes de traitement et de distribution du courrier parmi les plus perfectionnés au monde. ● Chaque année, la Société et sa filiale Purulator se voient confier 10,9 milliards de lettres et de colis. Pour traiter le courrier, la Société exploite un réseau de 22 grands établissements et nombre d'autres installations. Ce courrier est ensuite livré à plus de 12,5 millions d'adresses au Canada. Il y a plus de 20 000 points de vente où les clients peuvent obtenir des services postaux. ● En plus d'être un des

- 3 Faits saillants
- 4 Perspective de la direction :
Message du président du conseil d'administration et du président-directeur général
- 6 Bâir une approche client
- 10 Édifier une culture de l'amélioration permanente
- 13 Célèbrer notre patrimoine à travers le monde
- 14 Redonner au Canada
- 15 À votre service
- 16 Membres du conseil d'administration et dirigeants de la Société
- 17 Résultats financiers

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
2701 PROM RIVERSIDE
OTTAWA ON K1A 0B1



Imprimé sur du papier recyclé à 50 %,
y compris 20 % recyclé après utilisation
par le consommateur.

* Source : Financial Post 500, 1996

principaux acteurs du monde des communications au Canada, la Société canadienne des postes contribue de façon importante à l'économie nationale. Elle se classe au 31^e rang des entreprises canadiennes pour les revenus consolidés et elle est le quatrième employeur en importance au Canada*. Mis à part les quelque 63 000 personnes que la Société et Purulator emploient à temps plein ou à temps partiel, 70 000 autres emplois résultent directement ou indirectement des activités de l'entreprise dans les secteurs du transport, de la technologie, de la fabrication et de la vente au détail. La Société accorde pour plus de un milliard de dollars de contrats chaque année pour une grande variété de produits et de services. Par exemple, elle compte parmi les plus grands utilisateurs de services de transport au pays. ● La Société s'est taillé une réputation internationale pour la mise au point de solutions d'affaires destinées à mieux gérer ses activités postales. Elle commercialise ces solutions auprès d'autres administrations postales par l'intermédiaire de sa filiale de conseil internationale Postes Canada Gestion de systèmes limitée (PCGSL). Depuis sa création, il y a six ans, PCGSL a mené à bien près de 80 projets dans 35 pays. ● La philosophie de la Société canadienne des postes — *En affaires pour vous servir* — s'étend au-delà des frontières nationales. La Société joue un rôle actif au sein d'organismes comme l'Union postale universelle et l'*International Post Corporation* pour s'assurer que les normes les plus élevées sont appliquées aux 17 millions de kilos de courrier acheminés chaque année vers d'autres pays.

**JETEZ UN COUP D'ŒIL
SUR LA SOCIÉTÉ CANADIENNE
DES POSTES. CE REGARD
SUR NOS ACTIVITÉS VOUS
PERMETTRA DE CONSTATER LE
SÉRIEUX DE NOTRE ENGAGEMENT,
QUI SE RÉSUME EN QUELQUES MOTS :
NOUS SOMMES EN AFFAIRES
POUR VOUS SERVIR.**

POSTE  MAIL



**RAPPORT
ANNUEL
1996-1997**

UN COUP D'ŒIL

SUR NOS

AFFAIRES

